

**Gestión de la capacitación y desempeño laboral en el
establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali,
2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Julissa Desiree Ayala Gil

ASESORA:

Dra. Mercedes Nagamine Miyashiro

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

PERÚ - 2018

Página de Jurado

Dr. Joaquín Vertiz Osorio
Presidente

Mgtr. Cristian Medina Sotelo
Secretario

Dra. Mercedes Nagamine Miyashiro
Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios por darme la vida y a mi familia por su constante apoyo material y emocional para el logro de mis objetivos profesionales.

Agradecimiento

Al personal directivo, docente y administrativo de la Universidad César Vallejo, por la oportunidad de crecer profesionalmente, y en especial a la Dra. Nagamine, por compartir su sabiduría en la culminación de la presente investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Julissa Desiree Ayala Gil, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión de la capacitación y desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018” presentada, en 82 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Públicos, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de marzo del 2018

Julissa Desiree Ayala Gil

DNI 40602133

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: “Gestión de la capacitación y desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018”. La investigación tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral.

La presente investigación está dividida en ocho capítulos: El capítulo I presenta la introducción, Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística y Justificación, planteamiento del Problema, hipótesis y objetivos; el capítulo II, referido al marco metodológico que contiene lo siguiente: Variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos; el capítulo III, lo conforma los resultados descriptivos, inferenciales y la contrastación de las hipótesis; el capítulo IV discusión de la investigación; el capítulo V conclusiones; el capítulo VI recomendaciones, el capítulo VII referencias bibliográficas y finalmente el capítulo VIII anexos.

Esperando que la investigación cumpla con los requerimientos propuesto por la institución, señores miembros del jurado, me otorguen la aprobación del estudio realizado con mucha dedicación y esfuerzo.

La autora.

Lista de contenido

Pagina del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
 I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas con el tema	18
1.3.1 Gestión de capacitación	18
1.3.2 Desempeño laboral	20
1.4 Justificación de la investigación	35
1.5 Formulación del problema	35
1.6 Hipótesis	36
1.7 Objetivos	36
 II. Método	
2.1 Diseño de investigación	39
2.2 Variables	39
2.3 Operacionalización de variables	40
2.4 Población	41
2.5 Muestra	41
2.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos	41
2.6.1 Técnica	41

2.6.2	Instrumento	41
2.6.3	Validez	42
2.6.4	Confiabilidad	42
2.7	Método de análisis de datos	43
2.8	Aspectos éticos	43
III.	Resultados	
3.1	Descripción de resultados	45
3.2	Prueba de hipótesis	54
IV.	Discusión	58
V.	Conclusiones	61
VI.	Recomendaciones	63
VII.	Referencias bibliográficas	65

ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia
Anexo 2	Instrumentos
Anexo 3	Confiabilidad
Anexo 4	Base de datos
Anexo 5	Artículo Científico

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión de capacitación	40
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral	40
Tabla 3	Distribución de la población	41
Tabla 4	Confiabilidad	43
Tabla 5	Prueba de normalidad	42
Tabla 6	Distribución de la variable gestión de capacitación	45
Tabla 7	Distribución de la dimensión necesidades de capacitación	46
Tabla 8	Distribución de la dimensión plan de capacitación	47
Tabla 9	Distribución de la dimensión evaluación de la capacitación	48
Tabla 10	Distribución de la variable desempeño laboral	49
Tabla 11	Distribución de la dimensión satisfacción laboral	50
Tabla 12	Distribución de la dimensión compensación y beneficios	51
Tabla 13	Distribución de la dimensión trabajo en equipo	52
Tabla 14	Distribución de la dimensión comunicación	53
Tabla 15	Correlación de Spearman – Hipótesis general	54
Tabla 16	Correlación de Spearman – Hipótesis específica 1	55
Tabla 17	Correlación de Spearman – Hipótesis específica 2	56
Tabla 18	Correlación de Spearman – Hipótesis específica 3	57

Lista de figuras

Figura 1	Niveles de la variable gestión de capacitación	44
Figura 2	Niveles de la dimensión necesidades de capacitación	45
Figura 3	Niveles de la dimensión plan de capacitación	46
Figura 4	Niveles de la dimensión evaluación de la investigación	47
Figura 5	Niveles de la variable desempeño laboral	48
Figura 6	Niveles de la dimensión satisfacción laboral	49
Figura 7	Niveles de la dimensión compensación y beneficios	50
Figura 8	Niveles de la dimensión trabajo en equipo	51
Figura 9	Niveles de la dimensión comunicación	52

Resumen

El presente estudio, titulado: Gestión de la capacitación y desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe la gestión de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de salud.

La investigación obedece a un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, con una población muestral conformada por 94 trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud de Atalaya. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos cuestionarios con la escala de Likert para ambas variables, utilizándose el Alfa de Cronbach para la confiabilidad de los instrumentos.

Luego del análisis e interpretación de resultados en la contrastación de las hipótesis mediante el coeficiente de correlación de de Spearman, se llegó a la siguiente conclusión: Se determinó que la gestión de capacitación se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $\rho = 0,719$ y un $p\text{-valor} = 0,000$

Palabra clave: Gestión de capacitación, desempeño laboral.

Abstract

The present study, entitled: Management of training and work performance in the health establishment of Atalaya, Ucayali Region, 2018, had as a general objective to determine the relationship that exists in the management of training and work performance, and responds to the problem of the hospital.

The research is based on a non-experimental, correlational and cross-sectional design, with a sample population comprised of 94 health and administrative workers from the Atalaya health facility. The survey technique was used and as questionnaire instruments with the Likert scale for both variables, using the Cronbach's Alpha for the reliability of the instruments.

After the analysis and interpretation of results in the testing of the hypotheses by Spearman's correlation coefficient, the following conclusion was reached: It was determined that the training management is directly, significantly and significantly related to the work performance in the establishment of Health of Atalaya, Ucayali Region, 2018; having obtained a correlation coefficient $\rho = 0.719$ and a $p\text{-value} = 0.000$

Keyword: Training management, job performance.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Actualmente, se está prestando mayor atención a la gestión de los recursos humanos, y en la búsqueda de la calidad del servicio, se han implementado programas de capacitación a los trabajadores desde diversos ámbitos, siendo para ello, una adecuada gestión de la capacitación, que conduzca a brindar una mejor calidad de servicio.

Según Cegos (2017) la capacitación del personal de las organizaciones en Europa es de suma importancia, porque inserta en el mundo laboral una nueva tecnología. En España, los trabajadores lideran toman la iniciativa en su formación, buscan la especialización y relación con la gestión; donde en un estudio anual sobre la formación empresarial en cinco países de Europa: Francia, Alemania, España, Italia e Inglaterra, se obtuvo los siguientes resultados: el 95% de los directivos gestores europeos, señalan que los trabajadores desarrollan mejor sus habilidades cuando incrementan su formación.

También Gorgal (2017) señaló que, en América Latina, se están tomando criterios por los cuales se capaciten a los agentes públicos, observando una gran heterogeneidad en función del grado de desarrollo del servicio público de cada país.

En el Perú, desde de la creación del Servicio Civil y la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) como ente rector del Sistema de Administración de Recursos Humanos, se ha venido implementando políticas públicas de capacitación para las entidades públicas, pero que su cumplimiento no necesariamente ha respondido a las exigencias para su aplicación, por lo mismo que no se ha podido medir o evaluar el desempeño de los servidores civiles. En gran medida los servidores civiles no son conscientes de su grado de formación y desempeño, si realmente están preparados para las exigencias del puesto laboral o conociendo sus limitaciones en el desempeño no muestran un interés en superarlo.

En definitiva, se considera que las acciones de capacitación desarrolladas durante el año 2017, han sido destinadas teniendo en cuenta el nivel de conocimiento de los servidores civiles participantes, pero no han sido evaluados desde una perspectiva de conocer si éstos se han trasladado a su desempeño en el servicio civil, su relación con la calidad del servicio prestado y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Por lo que el problema a investigar es medir el grado de relación que existe entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral de los servidores de servicio de Salud de Atalaya, Región Ucayali, tomando como base a los servidores de los órganos de apoyo, para tener una primera aproximación de la medición de sus indicadores, previo a los procesos de la gestión del rendimiento y evaluación del desempeño que se encuentran en implementación a partir de los años 2017 y 2018 respectivamente.

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Mazariegos (2015) realizó la tesis, titulada: *Motivación y desempeño laboral*, en la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, Guatemala. Tuvo como objetivo: establecer cómo influye la motivación en el desempeño laboral. Tuvo un tipo sustantivo y diseño correlacional causal, de corte transversal, y tuvo como instrumentos cuestionarios con la escala de Likert que aplicó a una muestra de 34 personas, y llegó a la siguiente conclusión: la motivación tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

Ramírez (2014) realizó la tesis: *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Lista Vista de la Unión Mexicana de Chiapas*, en la Universidad Lista Vista de la Unión Mexicana de Chiapas, México. La investigación fue de tipo descriptivo, explicativo, cuantitativo, de campo y transversal. La muestra estuvo comprendida por 106 personas. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos: autoevaluación del nivel de

capacitación; y autoevaluación del desempeño laboral; y concluyó en que, no existe una influencia significativa de la edad del empleado y la antigüedad en su puesto, existiendo una capacitación laboral predictiva de su desempeño; con una influencia positiva y significativa.

Pérez (2014) realizó la tesis, titulada: *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*, en la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Tuvo como objetivo: identificar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral. De tipo no experimental, correlacional, con una muestra de 30 personas y se les aplicó la una ficha de autoevaluación del desempeño para personal asistencial, llegando a la siguiente conclusión: El compromiso organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los prestadores profesionales de salud de los hospitales públicos.

Medina (2014) realizó la tesis, titulada, *Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – ROI – para la planta central del ministerio de defensa nacional*, correspondiente al periodo fiscal 2013, en la Universidad de Cuenca, Ecuador. De tipo descriptivo y diseño no experimental, transversal, y utilizó cuestionarios que aplicó a una muestra comprendida por 112 sujetos y llegó a las siguientes conclusiones: El aspecto metodológico, facilitó la identificación y detección estratégica de necesidades de capacitación, en cada unidad administrativa y por persona que conforma el Ministerio de Defensa Nacional. El definir la pertinencia en los diferentes niveles de necesidades de capacitación y niveles de evaluación de programas de capacitación, facilitó la comprensión y colaboración de los diferentes miembros de la institución, quienes apoyaron la aprobación del Plan de Capacitación y la ejecución de los programas de capacitación, porque conocían la importancia que tenían los mismos en el desarrollo y la gestión institucional a través de su personal. Los instrumentos utilizados para implementar el Modelo ROI de capacitación, fueron de mucha utilidad para que la Dirección de Talento Humano conozca un poco más a fondo el manejo institucional; es decir, cuáles

son los productos y servicios que se ofertan a los clientes internos o externos por unidad administrativa y cómo desde las acciones de capacitación, se puede colaborar a contribuir o alcanzar los objetivos planteados. En este sentido, esto sirvió para que los programas de capacitación propuestos, en su mayoría sean evaluados a través del nivel de aplicación e impacto, con la finalidad de implementar acciones de mejora.

Nacionales

Álvarez (2014) realizó la tesis, titulada: *La capacitación del personal en el área de recursos humanos y la calidad del servicio del personal del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2014*. Se planteó como problema de estudio la relación del nivel de capacitación de los trabajadores y la calidad de servicios del personal del área de recursos humanos. Con una población censal de 95 trabajadores del área de recursos humanos, de ello se tomó una muestra de tipo intencionada, que estuvo conformado por igual número de trabajadores. Se utilizó la encuesta como técnica. El resultado fue que los niveles de capacitación en las personas del área de recursos humanos del Hospital Rebagliati de Jesús María es eficiente y regular para el 36.84% y para el 26.32% de los encuestados, es deficiente. La conclusión más importante en cuanto a la capacitación recibida es que carece de un impacto significativo para los trabajadores. Se coincide con el autor en el sentido que, si bien los resultados de las capacitaciones no son los mejores a lo esperado, significa un aporte significativo al desempeño del personal y al mejoramiento de la calidad de servicio. Servirá para el desarrollo metodológico por la similitud del problema planteado.

Rodríguez (2014) realizó la tesis, titulada: *La capacitación por competencia y desempeño laboral en una Empresa de Lima Metropolitana*, en la Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima, Perú, cuyo objetivo fue el mejoramiento del desempeño laboral del personal de servicio. El tipo de investigación es descriptivo y explicativo, con una muestra censal de 20 trabajadores, se utilizó cuestionarios para la recolección de datos; y llegó a la siguiente conclusión: No existen programas de capacitación de recursos

humanos referentes al rubro y al crecimiento de la institución, por lo que se hace necesario su implementación que favorezca el desarrollo profesional, eleve su desempeño y logre que la organización crezca. Se comparte la conclusión del estudio en el sentido que se aproxima al objeto de la investigación, de evaluar el grado de relación entre la capacitación y el desempeño laboral,

Reynaga (2015) realizó la tesis: *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*, en la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Cuyo objetivo fue establecer cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral. De tipo básico y diseño no experimental, correlacional de corte transversal, y una muestra de 100 personas, y se utilizó cuestionarios para recoger datos, y se obtuvo un rho de Spearman igual a 0,488, llegando a la siguiente conclusión: La motivación se relaciona positiva moderada y significativamente en desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión de capacitación

Definición de capacitación

El Ministerio de Salud (1998) señaló que la capacitación, “es una de las funciones bases para la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema” (p. 9).

Es decir, la gestión y el desarrollo de los miembros de la organización se debe considerar de manera integral, en que la capacitación y demás funciones se interrelaciona para la optimización en el desempeño de los integrantes y la organización logre ser eficiente.

Para Alles (2008), la capacitación son las acciones de parte de la organización estructuradas, a manera de curso, temporalizado acorde a las necesidades de los integrantes de la organización, con objetivos predeterminados; es decir, es una transmisión de conocimientos y habilidades, con planificación, organización y evaluativa.

Según el autor, se concibe la capacitación como una actividad planificada en la transmisión de conocimiento, habilidad y actitud a partir de sus necesidades y posteriormente evaluable.

Asimismo, Chiavenato (2009), señaló que es el proceso a través del cual la persona adquiere nuevos conocimientos para su desempeño, de manera excelente en el desarrollo de tareas específicas de la función que realiza. La capacitación es el camino hacia el desarrollo de las competencias personales para ser productiva, creativa e innovadora, y logre contribuir de mejor manera al logro de objetivos institucionales y ser más exitosos.

Así, la capacitación constituye un proceso que prepara a las personas para el desarrollo de sus competencias y habilidades, lo que va a permitir mejorar su desempeño y la contribución al logro de objetivos.

Servir (2014) definió la capacitación como un proceso que busca mejorar el desempeño de los servidores públicos, tratando de desarrollar competencias o conocimiento, está inmersa en el perfil del cargo, y responde a los objetivos estratégicos de la entidad pública.

Ante ello, se puede afirmar que, la capacitación es un conjunto de actividades planeadas y estructuradas mediante la cual se logra la adquisición del conocimiento, habilidad y competencia del trabajador en el desempeño de las funciones del cargo, que ayuda a mejorar su actitud frente a la institución, a tareas asignadas y del ambiente laboral, y de esta manera contribuye en el logro de los objetos estratégicos de la institución.

Definición de gestión de capacitación

Silíceo (2014) definió la gestión de capacitación como una actividad planificada y que se basa en la solución de necesidades vitales de una organización y se orienta al cambio a través de la adquisición del conocimiento, habilidad y actitud del integrante de la organización. Ello indica, que los miembros de toda organización deben estar en permanente capacitación, ya que ello indica una actualización sobre los avances científicos y tecnológicos.

De la misma manera para la NC 3000 (2007), es el proceso a través del cual se realizan de manera sistemática, actividades dirigidas a la adquisición del conocimiento, desarrollo de la habilidad y el mejoramiento de la actitud en el trabajador, con la finalidad de relacionar la realización individual estimulada con el mejoramiento y el logro de los objetivos de la institución.

Es decir, es el conjunto de acciones encaminadas al logro del conocimiento y la habilidad de los directivos y los trabajadores, de esta manera se asegura el desempeño eficiente y el logro de resultados máximos, ya sean productivo o de servicio; que se ejecuta de manera permanente y planificada, a través de la interacción de los subprocesos intervinientes.

El Congreso de la República (2013), en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, estableció que la gestión de la capacitación, comprende el desarrollo de una política de desarrollo de la capacidad, que garantice el aprendizaje individual y colectivo que se requiera para lograr los objetivos de organización, así como el desarrollo de competencias en el servidor y, motivando su desarrollo profesional.

Objetivos de la capacitación.

La determinación de los objetivos de la capacitación, debe estipular los logros esperado y los recursos con que se cuenta.

Werther, Davis y Guzmán (2014), señalaron que el logro de los objetivos proporciona al trabajador que recibe la capacitación y a su monitor, una

evaluación específica que permita definir el éxito del primero cuando desempeña funciones en el cargo establecido.

Para Chiavenato (2011), la capacitación presenta los siguientes objetivos: Prepara a las personas para que realicen en el acto, tareas asignadas al cargo. Brinda la oportunidad para el desarrollo personal de manera continua, ya sea en el cargo que desempeña o donde desarrolla otras funciones más complejas. Cambia la actitud de los colaboradores, en la búsqueda de un clima laboral satisfactorio, para motivarlos y sean más receptivos a los cambios que propone la gestión.

Es así que, el objetivo de la capacitación está en preparar adecuadamente a los colaboradores de una organización mejorar y desarrollar funciones más competitivas, dentro de un ambiente más favorable y en condiciones de satisfacción para alcanzar los logros que se desean, constituyendo un proceso continuo y cíclico.

Teorías acerca de la gestión de capacitación

Modelo de Wiig

Wiig (1993) propone que, para que el conocimiento sea de utilidad y tenga valor, se le debe organizar; debe estar ordenado de tal forma, que pueda ser usado; es por ello, que las instituciones utilizan diferentes estrategia en la gestión del conocimiento.

De acuerdo al autor, existen cinco procesos básicos: creación, captura, renovación, distribución y utilidad del conocimiento en las actividades desarrolladas. En el modelo de Wiig se percibe el conocimiento y una gestión proyectada a las instituciones de diversa índole, al aprendizaje formal, al conocimiento explícito y documentado que proviene del entorno institucional.

Modelo de Nonaka y Takeuchi

Nonaka y Takeuchi (1995) señalaron que la gestión de la capacitación comprende los procesos: creación, estructuración, transformación y transferencia del conocimiento, permite almacenarlo e incorporarlo durante los procesos organizacionales.

Este modelo logra enfatizar que la creación de conocimiento no implica la creación de información, sino realizar su procesamiento, y que sea de utilidad para la institución, agregarle ideas de intuiciones de los colaboradores de la institución y que esté a disponibilidad para todos. Perciben a la organización como un ente vivo más no como máquina, que se puede desarrollar mediante la evolución del conocimiento que es generado por sus integrantes.

Modelo de integración de tecnología de Kerschberg

Kerschberg (2001) sugirió el modelo de la integración, que reconoce la forma heterogénea de las fuentes del conocimiento, estableciendo componentes que logran integrarse, que lo llama “capas”: para presentar el conocimiento, para gestionar el conocimiento y datos. En este modelo se logra establecer la importancia de la arquitectura que se potencia con la tecnología actualizada, y orientada al apoyo del proceso de gestión del conocimiento. Propone que la integración entre los componentes de cada capa tenga un elevado nivel, que permita ser medido con estándares y lenguajes comunes, una comunicación de alto nivel entre los usuarios, que genera que las actividades sean dinámicas.

Modelo integrado situacional de Riesco

Riesco (2004) presentó un modelo con dos dimensiones: la holística y la particular, y una perspectiva social y tecnológica. Definió los constructos conocimiento y gestión del conocimiento, realizando un análisis de las diversas formas de gestión de conocimiento integrado y situacional. Propuso una estructura básica sustentada en la creación y desarrollo del conocimiento en la organización, que se basa en la cultura, liderazgo, memoria corporativa, TIC, redes, equipo de gestión de capacitación y grupos de práctica colaborativa que

se relacionan entre sí, situados en una rueda que favorezca el desarrollo del conocimiento.

Modelo holístico de Angulo y Negrón

Angulo y Negrón (2008), propusieron un modelo “holístico”, donde prevalece el individuo de maneras integral, en su mundo interno y en el medio que lo rodea. Conceptualiza, la gestión del conocimiento como una actividad permanente, sin final, y comprende los procesos: socialización, creación, modelado y difusión.

Según el autor, resalta la importancia de los elementos sociales en el proceso de socialización; así como la individualidad de cada colaborador: como: el aspecto psicológico, valores y motivaciones, y la importancia de que éstos logren interactuar creando un ambiente propicio para compartir los saberes dentro de la institución.

Dimensiones de la variable gestión de la capacitación.

En el presente estudio, se tomó en cuenta las dimensiones propuestas por Alles (2008):

Dimensión 1: Necesidades de capacitación. Guglielmetti y Martínez (1996) señalaron que, es la acción de identificar problemas de desempeño laboral que generan riesgo en la eficiencia de la organización, que son causados porque los trabajadores no logran las competencias, que podrían resolverse a través de la capacitación.

El desempeño actualmente está sujeto a cambios por ser flexible, de tal manera que, cuando se analiza las necesidades debe consignarse nuevos conceptos y nueva práctica laboral.

Para Chiavenato (2009), son deficiencias en la formación profesional de los colaboradores, diferencia entre lo que debe ser y hacer y lo que sabe y hace. Es un espacio informativo o habilidades que el colaborador o grupo deberían desarrollar, para la mejora o el incremento de la eficiencia, eficacia y

productividad. Cuando la capacitación está enfocada en función de esas necesidades y deficiencias, se vayan eliminando, será beneficioso para los colaboradores, para la institución y, para el usuario. Por ello, la importancia de la evaluación de las necesidades de capacitación, que permita la detección de los problemas organizacionales.

Silicio (2014) consideró que “una acertada detección de necesidades no solo es un prerrequisito técnico indispensable e ineludible para elaborar un programa efectivo de capacitación sin que constituye su único y más sólido fundamento y justificación” (p. 166).

De igual manera, para identificar las necesidades de capacitación se requiere de un diagnóstico dinámico y proporcionar información para su análisis y utilizarla en un plan de acción, entre esta información, se tiene: datos del personal, dificultades en la calidad y productividad, actitud positiva y negativa, promoción inductiva del personal, así como evaluar el resultado de las capacitaciones.

Dimensión 2: Plan de capacitación. Para Silíceo (2014), es el paso para detectar las necesidades para la solución del problema, siendo necesario tener un nivel alto de creatividad del capacitador, de manera interna o externa, y valorar su experiencia, capacidad, conocimiento para el logro de metas y lograr la solución deseada. Los indicadores son: tipos, programas, presupuesto, calidad, ejecución y compromiso.

Chiavenato (2009), señaló que la planificación de la capacitación debe tener un objetivo específico; donde una vez realizado el diagnóstico de las necesidades de capacitación, se necesite formular la manera de satisfacer las necesidades con programas cohesionados e integrales; y unido a las necesidades estratégicas de la organización.

Por ello, según el autor, la institución debe disponer y brindar ambientes y oportunidades para que los trabajadores desarrolle las competencias

adquiridas, así como los conocimientos y habilidades adquiridas durante la capacitación.

Silíceo (2013) señaló que la elaboración y coordinación del plan de capacitación, representa el camino de la detección de necesidades a la solución del problema, requiriendo la creatividad de quien dirige el programa, quien desarrollará su experiencia, conocimientos y trascendencia en el logro de las metas y soluciones propuestas.

También, Ríos (2015) señaló que, el plan de capacitación genera en los empleados de la organización, la adquisición de un nuevo conocimiento y actitud, así como el desarrollo de competencias que favorezca la integración hacia un proyecto común, para el logro de objetivos estratégico; asimismo, la capacitación debe ser permanente, acorde con la labor diaria del trabajador y actuar como un facilitador para la integración y adaptación a la función realizada.

Dimensión 3: Evaluación de la capacitación.

Alles (2011) señaló como “el conjunto de acciones realizadas con el propósito de determinar la eficacia o no de la formación” (p. 177). Cuyos indicadores son: satisfacción, clima laboral, calificación e impacto.

Programa de fortalecimiento: diseño, gestión de cambios clave y capacitación del PIP Hospital Atalaya

De acuerdo al Ministerio de Salud (2017), se implementó un modelo y hoja de ruta de la puesta en operación del Hospital II-E de Atalaya en una Red Integrada de Servicios de Salud constituyen el expedientillo del programa de fortalecimiento del proyecto de inversión. Aquí, se resume e integran los elementos del Programa de Fortalecimiento para la puesta en operación del “Hospital de Atalaya en red”. El programa tiene dos componentes imbricados: (i) Procesos de cambio, y (ii) Capacitación.

El componente de procesos de cambio contiene los cambios más significativos que deben diseñarse e implementarse en términos organizacionales, de procesos de gestión, como de instrumentos operativos para el funcionamiento de la RISS (hospital y primer nivel).

El componente de capacitación contiene los temas sobre los cuales hay que capacitar al personal para el manejo de determinados enfoques, conceptos y herramientas, así como para el desarrollo de determinadas destrezas que permitan proporcionar los servicios de la cartera del hospital y del primer nivel.

Los objetivos específicos del programa de fortalecimiento son los siguientes:

Lograr que los gestores de la RISS Atalaya y el hospital II-E formulen el plan de fortalecimiento y el plan de salud del primer nivel de atención de la RISS Atalaya como puerta de entrada al sistema prestacional en la provincia.

Fortalecer las competencias clínicas y quirúrgicas del personal asistencial del hospital en tópicos de las 4 especialidades médicas básicas, de carácter recuperativo y preventivo promocional de segundo nivel de atención, para mantener al personal actualizado, mejorar su rendimiento y la interacción como equipo de salud y finalmente mejorar la calidad de los servicios ofertados por el hospital.

Contenidos y modalidades del módulo de fortalecimiento del desempeño clínico y quirúrgico

Los temas de capacitación están priorizados en función a la cartera de servicios del hospital y tienen como público objetivo al personal asistencial del mismo. Como parte de la implementación se deberá priorizar, también, a los trabajadores que ingresarán al programa, en función a la disponibilidad presupuestal del PIP.

Cursos-Talleres en Atalaya.

Los cursos-talleres se realizarán en Atalaya, tendrán entre 2 a 4 días de duración, serán dictados por médicos especialistas en función del contenido de cada bloque de cursos y podrán participar todos los trabajadores profesionales y técnicos de la red. En la tabla siguiente se muestran el detalle de los bloques de los cursos-talleres y su presupuesto.

Bloque 1 Medicina (Agudas), Bloque 2 Medicina (Crónicas), Bloque 3 Medicina (S. Mental), Bloque 1 GO (Obstétricas), Bloque 2 GO (Ginecológicas), Bloque 1 Pediatría (Pediátricas), Bloque 2 Pediatría (Neonatólogicas), Bloque 1 Cirugía (Abdominal), Bloque 2 Cirugía (Traumatológica), Bloque estomatología.

1.3.2. Desempeño laboral

Definición de desempeño laboral

Robbins y Coulter (2014) señalaron que, es el resultado de una actividad realizada, donde se pueden utilizar horas de ensayos, de kilómetros de prácticas antes de competir en una carrera, o de realizar las tareas laborales eficientes o eficaces, el resultado de todas esas actividades.

Chiavenato (2011) señaló que es el comportamiento del trabajador que se avalúa sobre el cumplimiento de los objetivos; constituye una estrategia individual para el logro de objetivos. En las instituciones, constituye la base para la eficiencia y la efectividad y el logro de éxito de éstas; por ello, la necesidad por mejorar los sistemas de gestión en que se basa el desempeño.

Asimismo, Corona (2000) señaló que el desempeño laboral está asociado con el rendimiento por la cantidad y calidad del trabajo que realiza una persona, grupo o institución. Por ello, existen ocasiones que se pueden comparar el nivel de desempeño de instituciones, o entre un personal y otro; y aplicar medidas correctivas, que precise algún aspecto importante entre las personas y los grupos, y puedan ser aplicados donde exista deficiencias y fortalecer, logrando el éxito.

Guerra-López (2007), definieron el desempeño como “una perspectiva sistemática para mejorar la productividad y competencia, utilizando una serie de métodos y procedimientos para vislumbrar las oportunidades relacionadas con el desempeño de las personas” (p. 206).

Por ello, el desempeño laboral es un conjunto de funciones y roles que posibilita su acción, y unido a las cualidades de su conducta y ajustado a las normas, se involucra e identifica con su trabajo.

Según Robbins y Coulter (2010), es el proceso que determina el éxito de una institución, individuo o proceso, para el desarrollo de sus actividades y objetivos laborales.

Evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2011) señaló que, en la actualidad, se tiene una apreciación de cómo logra desempeñarse un colaborador en un cargo y de cómo podría desarrollarse potencialmente. La evaluación es un proceso de estimulación o juzgamiento del valor, la excelencia y/o la cualidad de una persona. En la evaluación de los colaboradores de una institución, se logra aplicar procedimientos que responden a diferentes nombres, como evaluar el desempeño, evaluar méritos, evaluar empleados, información de avance, evaluar la eficiencia en el desarrollo de las funciones.

Para Robbins y Coulter (2010) señalaron que es un concepto dinámico, donde las organizaciones evalúan permanentemente a los empleados, de manera formal o informal, es una forma de lograr el conocimiento de su fortaleza y debilidad del colaborador en cada área de trabajo; es un proceso de monitoreo como de autoevaluación; donde lo que se busca, es el fortalecimiento del sistema de recursos humanos a través de estas técnicas.

Objetivos de la evaluación del desempeño

Gestoso (2007) señaló que existen objetivos básicos en la evaluación del desempeño; el control, el desarrollo y la motivación; así, también la evaluación prioriza o centra su esfuerzo sobre las personas y/o sistemas organizados. Combinando estos factores, se proporciona características del tipo y fin de la evaluación:

Administración de personal. Contrata, promociona remunerar, sanciona y hasta despide. El evaluador valora como bueno o malo el desempeño de un colaborador y determina medidas que se adoptan después por el gestor de una organización.

Técnicas de gestión o validación. Está centrada en la comprobación que el sistema de evaluación utilizada, logre funcionar de forma adecuada. Debe ser objetiva y autentica del proceso, siendo ésta una condición necesaria, porque permite garantizar el criterio del evaluador y brinda credibilidad al proceso de manera trascendental.

Identificación de potencial. Es la identificación de colaboradores que pueden ocupar otros cargos en la institución, cargos de mayor jerarquía y responsabilidad. El evaluador tiene un rol de predictor de cualidades de las personas con capacidad que asuman otras responsabilidades.

Desarrollo de la gestión. Es un instrumento de utilidad para mejorar las habilidades de los colaboradores en la organización, a través de acciones como la capacitación o reorientación de los cargos que ocupan. Se considera a la evaluación como una retroalimentación; y tiene como objetivo, mejorar de manera permanente una organización en todos sus elementos y estructura, no debe ser catalogada punitivamente para los trabajadores.

Desarrollo y motivación. Su finalidad, es la formación del colaborador, la mejora de su aptitud y habilidad, que sea orientado de manera eficaz en su desempeño. El incremento del nivel de motivación en el colaborador, es

dotarle de la participación en la toma de decisión en la planificación de la formación, realizando un análisis de necesidades. Existen cinco finalidades para la identificación potencial, remuneración de acuerdo al rendimiento, incremento de la mejora del desempeño en el desarrollo de la tarea, fomento de la responsabilidad e identidad en los objetivos de la institución, creando e implementando documentos administrativos en el logro de mejora continua con resultados corregidos de manera permanente.

Fases de la evaluación del desempeño

De acuerdo a Cancinos (2015), la evaluación del desempeño cuenta con las siguientes fases:

La identificación. Cancinos (2015) señaló que es la determinación de cuáles áreas de trabajo se debe considerar y qué estándares son para la medición del rendimiento, por ello, se requiere que el evaluador y trabajador se ponga de acuerdo de lo que se va a realizar. Con la identificación se trata de saber lo que realizará la persona, y que, a pesar de existir análisis del cargo, describiendo el puesto, es insuficiente para determinar lo que espera realice la persona.

La medición. Para Cancinos (2015), consiste en la medición del desempeño de los colaboradores, comparando el rendimiento real de cada uno, con los estándares establecidos con anterioridad, y se necesita tener en cuenta, condiciones para una medición óptima del rendimiento, como aplicar criterios de evaluación establecido en toda la institución, y comparar las valoraciones obtenidas.

La gestión. Según Cancinos (2015), es el objetivo fundamental del sistema de evaluación, y permite la orientación de la evaluación al futuro, es por ello que, de ser sustancial, y no solo la aprobación o desaprobación del desempeño de los colaboradores. Sirve para la orientación a los colaboradores para que desarrollen su potencial en la empresa y logren alcanzar un mejor rendimiento, por ello se requiere que los evaluadores y supervisores, retroalimenten al

colaborador sobre su avance y desempeño, elaborando propuestas de desarrollo.

Dimensiones del desempeño laboral

Yabar (2016) tomando las definiciones de Robbins (2009), propuso las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Satisfacción laboral

Yabar (2016) señaló que la satisfacción laboral es, pues una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Aspectos motivadores del trabajo, gran parte de la actividad laboral está motivada. Es decir, se trata de una conducta dirigida a objetivos, autorreguladas y controladas a nivel automático y/o cognitivo, persistente durante un periodo de tiempo y actividad por un conjunto de necesidades, emociones valores y metas y expectativas.

Robbins y Coulter (2009) consideraron que la estar satisfecho laboralmente está referido a la actitud que tiene una persona hacia su trabajo. A medida que mejore su actitud positiva hacia el trabajo, tendrá una mejor satisfacción. Un trabajador insatisfecho presenta una actitud negativa. Por ello, cuando se habla de la actitud de los trabajadores, se está hablando de la satisfacción laboral, es decir, es un cúmulo de actitudes que desarrolla el trabajador hacia su función en el cargo que desempeña.

Arbaiza (2011) señaló que las instituciones deben estar encaminadas a la búsqueda de la satisfacción y motivación de los trabajadores, sino se podría generar una alta rotación, abandono y un desempeño de bajo nivel.

Para Grönroos (2010) señaló que es el sentimiento de agrado que logra experimentar una persona al realizar una labor que es de su interés, en un ambiente que se sienta a gusto, en una empresa o institución que le resulte

atractiva, percibiendo una compensación económica, social y motivacional que cubran sus expectativas.

La satisfacción laboral se logra al realizar un esfuerzo culminado, mediante el rendimiento, consiguiendo un objetivo personal determinado. Sin embargo, el esfuerzo que se orienta a la satisfacción, está en función de ciertos factores, como: incentivos, expectativa de logro, aptitud y rasgos personales, consideración de los directivos y el ambiente laboral.

Dimensión 2: Compensaciones y beneficios

Según Yabar (2016), el sistema de remuneración es un mecanismo de control y un incentivo imprescindible que debería considerarse en su totalidad en lugar de analizarse por partes o de forma compartimentalizada. Todos los miembros de una empresa, desde el nivel más bajo hasta el más alto de la pirámide corporativa, actúan en función de su retribución. Por consiguiente, el diseño del sistema de remuneración influye sobre las decisiones estratégicas de los directivos, así como sobre el modo en que dichas decisiones se implementan en toda la empresa. Las empresas pueden elegir entre distintas políticas de compensación, desde las más elitistas hasta las más igualitarias.

Sotomayor (2013) señaló que una recompensa debe ser percibida como justa por los trabajadores y sentirse satisfechos; no deben existir situaciones ambiguas y responder a sus expectativas. Asimismo, en las compensaciones logra influir la comparación social, las demandas del trabajo a realizar, así como la habilidad del trabajador y el salario que percibe por la labor realizada.

Rosanas (2012) señaló que la política de remuneración, significa un desafío particular y de importancia para las organizaciones. Así, la remuneración es parte de la propuesta de valor a la persona, porque recibe influencia directa sobre la selección y retención del talento humano, asimismo, la identificación del colaborador con objetivos e iniciativa que desarrolla la institución. Asimismo, en las organizaciones, la remuneración es el principal

costo y es particularmente difícil de lograr el ajuste debido al cambio desfavorable en el contexto económico.

Dimensión 3: Trabajo en equipo

Yabar (2016) señaló que para trabajar en equipo es fundamental promover canales de comunicación, tanto formales como informales, eliminando al mismo tiempo las barreras comunicacionales y fomentando además una adecuada retroalimentación. Debe existir un ambiente de trabajo armónico, que permita y promueva la participación 51 de los integrantes de los equipos, donde se aproveche el desacuerdo para buscar una mejora en el desempeño.

Las competencias que las personas que trabajan en equipo tienen que tener desarrolladas son las de ser capaces de gestionar bien el tiempo, la responsabilidad y compromiso. Es necesario, además, contar con capacidades como facilidad para la comunicación y de establecimiento de relaciones interpersonales.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) determinaron a un grupo, como dos o más personas que realizan actividades de manera interdependiente y unificadas para el logro de metas comunes. Es más que un conjunto de personas, a partir de su interacción, se generan fuerzas y propiedades que se logran identificar y estudiar en sí. Las metas, se refieren a tareas específicas, así como a compartir cierta preocupación, valor o ideología común.

Para Koontz, Weihrich y Cannice, cada grupo desarrolla normas dirigidas al comportamiento que se espera de sus integrantes, si las personas no cumplen las normas, se ejerce presión para que se cumplan.

Donnola (2011) señaló que el trabajo en equipo, refiere al desarrollo de estrategia, procedimiento y metodología utilizada por un grupo de personas para el logro de metas propuestas.

Para Reza (2010), cuando se forman equipos de trabajo, se toma en cuenta el inicio en el proceso de selección, por ello, la importancia de lograr la definición de cada competencia del cargo y el establecimiento de las funciones que va a desempeñar el candidato; se requiere que el trabajo en equipo, sea una competencia central. Ello es de importancia, porque las personas son exitosas y altamente productiva sin requerir estar funcionando alrededor de un equipo.

Dimensión 4: La comunicación

Yabar (2016) señaló que la comunicación no sólo facilita las funciones gerenciales, sino que además relaciona a una empresa con su ambiente externo. Es a través de intercambio de información que los gerentes toman conciencia de las necesidades de los clientes, la disponibilidad de los proveedores, los derechos de los accionistas, los 52 reglamentos de los gobiernos y las preocupaciones de la comunidad, es a partir de la comunicación que cualquier organización se vuelve un sistema abierto que interactúa con su ambiente.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), señalaron que la comunicación en una organización, tiene como objetivo, contar de una formación para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas porque integran las funciones gerenciales.

Pérez (2012) señaló que la comunicación tiene como destino el largo plazo, cumpliendo con objetivos de una organización, y la generación de una imagen y respaldando una marca y conseguir permanecer en el tiempo; la comunicación estratégica, crea una red de mensajes, brindando coherencia a la organización, sin olvidar el destinatario de los mensajes.

Asimismo, el autor, valora que la comunicación, como una coordinación de recursos comunicacionales de manera externa e interna de la organización para la competencia y el logro de ocupar un lugar en la mente del público que interesa.

1.4. Justificación de la investigación

La investigación se justifica teóricamente, porque permite la relación entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral, y se fundamenta en los planteamientos teóricos de Silíceo (2014) y Chiavenato (2009) con respecto a la gestión de la capacitación y de Robbins y Coulter (2014) y Chiavenato (2011) con respecto al desempeño laboral; asimismo, permitió relacionar los componentes de las variables.

Asimismo, se justifica de manera práctica, porque permite relacionar los conocimientos teóricos adquiridos en la explicación del problema. Asimismo, para que los encargados tomen conciencia de la necesidad de la realización de un diagnóstico real del problema, y poder buscar alternativas de solución al mismo, acorde con los resultados obtenidos.

De la misma manera se justifica metodológicamente, porque al utilizar el enfoque cuantitativo, obedece a un método hipotético deductivo, en la elaboración de instrumentos que fueron debidamente validados por expertos metodólogos, y que podrán ser utilizados en investigaciones relacionadas al presente estudio.

1.5 Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión de capacitación con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018?

¿Qué relación existe entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018?

¿Qué relación existe entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018?

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

La gestión de capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

Hipótesis específicas

Existe una relación positiva entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

Existe una relación positiva entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

Existe una relación positiva entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de capacitación con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

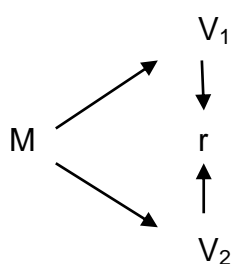
Establecer la relación que existe entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

Establecer la relación que existe entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

II. Método

2.1 Diseño de investigación

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación es no experimental, correlacional, de corte transversal; porque no existe manipulación de variables, mide el grado de relación que existe entre dos variables y permite realizar análisis estadístico acerca de la relación que existe entre la variable gestión de capacitación y la variable desempeño laboral, y la recolección de datos se realizó en un solo momento.



M: Muestra

V₁: Gestión de capacitación

V₂: Desempeño laboral

r: Relación entre las variables

2.2 Variables

Variable 1: Gestión de capacitación

Actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orienta hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto a la preparación y habilidades de los colaboradores (Silíceo, 2014).

Variable 2: Desempeño laboral

Es el resultado de una actividad realizada, donde se pueden utilizar horas de ensayos, de kilómetros de prácticas antes de competir en una carrera, o de realizar las tareas laborales eficientes o eficaces, el resultado de todas esas actividades (Robbins y Coulter, 2014).

2.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión de capacitación

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rango
Necesidades de capacitación	Sensibilización	1, 2,3,4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (21-49)
	Requerimientos			
	Contenidos			
Plan de capacitación	Expectativas	5, 6, 7,8 9,10,11,12 13, 14,15	Casi siempre (4) Siempre (5)	Medio (50-78) Alto (79-105)
	Tipos			
	Programa			
	Presupuesto			
Evaluación de la capacitación	Calidad del servicio	16,17,18, 19,20,21		
	Ejecución			
	Compromiso			
	Satisfacción			
	Clima laboral			
	Calificación			
	Conocimientos			

Tabla 2

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rango
Satisfacción laboral	Reconocimiento	1,2,3 4,5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (20- 46) Medio (47 - 73) Alto (74 - 100)
	Participación			
	Oportunidades			
	Medios y materiales			
Compensación y beneficios	Promoción	6,7,8 9,10		
	Recompensa			
	Reconocimiento			
	Incentivos			
Trabajo en equipo	Ascensos	11,12,13, 14,15		
	Relación			
	Participación			
	Cooperación			
Comunicación	Colaboración	16,17,18, 19,20		
	Percepción			
	Ideas			
	Relación			
	Motivación			
	Opiniones			

2.4 Población

La población según Tamayo y Tamayo (2007) es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación; comprende 85 trabajadores en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018, como se detalla la siguiente tabla:

Tabla 3

Población de trabajadores del establecimiento de Salud de Atalaya

Área	Cantidad	Total
Asistencial	62	
Administrativo	23	85

Fuente: Registro de Trabajadores en Planilla del EESS. Atalaya

2.5 Muestra

Representa una población censal ya que considera el 100% de la población.

2.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos

2.6.1 Técnica

Se utilizó la encuesta, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) comprende un conjunto de interrogaciones relacionadas a las variables, con el objetivo de realizar cálculos cuantitativos de las características objetivas y subjetivas de la población.

2.6.2 Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario, que según Hurtado (2010), es el instrumento formado por preguntas que están relacionadas con la variable de investigación, donde dichas preguntas, puede ser de carácter dicotómicas, de selección, de ensayo, abiertas, tipo escala.

Ficha técnica 1

Nombre: Cuestionario de gestión de capacitación

Autor: Yabar (2014)

Adaptado por: Ayala, D.

Año: 2017

Descripción. Comprende 21 ítems, distribuidos en tres dimensiones: necesidades de capacitación (4 ítems), plan de capacitación (11 ítems), evaluación de la capacitación (6 ítems)

Aplicación: Individual

Tiempo: Aproximado 20 minutos.

Ficha técnica 2

Nombre: Desempeño laboral

Autor: Yabar (2016)

Adaptado por: Ayala, D.

Año: 2017

Descripción. Comprende 20 ítems, distribuido en cuatro dimensiones: satisfacción laboral (5 ítems), compensaciones y beneficios (5 ítems), trabajo de equipo (5 ítems) y comunicación (5 ítems).

Aplicación: Individual

Tiempo: Aproximado 20 minutos.

2.6.3 Validez

Según Hernández ét. al. (2014), es el “grado de un instrumento en verdad mide la variable que busca medir” (p. 278). Es realizado mediante el juicio de expertos, que consistió en reunir a tres expertos especialistas en el área de educación relacionados al tema en estudio

2.6.4 Confiabilidad

La confiabilidad según Hernández ét. al. (2010), es el grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente de manera interna o estadística. Se realizó a través de una prueba piloto que se aplicó a 20 trabajadores, cuyos resultados fueron:

Tabla 4

Confiabilidad – Alfa de Cronbach

Nº	Instrumento	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
1	Cuestionario sobre gestión de capacitación	21	,918
2	Cuestionario sobre desempeño laboral	20	,804

2.7 Método de análisis de datos

Después del recojo de datos, se realizó el procesamiento de la información, con la elaboración de tablas y figuras estadísticas, utilizando para ello el Software Estadístico SPSS en su versión 24,0.

2.8. Aspectos éticos

De acuerdo con la declaración de Helsinki de 1964 y los principios éticos y el código de conducta American Psychologic Association (2010), se cumplió con los siguientes pasos para la realización de la investigación: Las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales ya que se trabajó con el personal del Establecimiento de Salud de Atalaya por lo tanto el sometimiento a la investigación contó con la autorización correspondiente de parte de la dirección de dicho establecimiento por lo que se aplicó el consentimiento informado accediendo a participar en el método

Asimismo, se mantiene la particularidad y el anonimato, así como el respeto hacia el evaluado en todo momento y resguardando los instrumentos respecto a las respuestas minuciosamente sin juzgar que fueron las más acertadas para el participante

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Gestión de capacitación

Tabla 6

Distribución de niveles de la variable gestión de capacitación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	22,4
Medio	38	44,7
Alto	28	32,9
Total	85	100,0

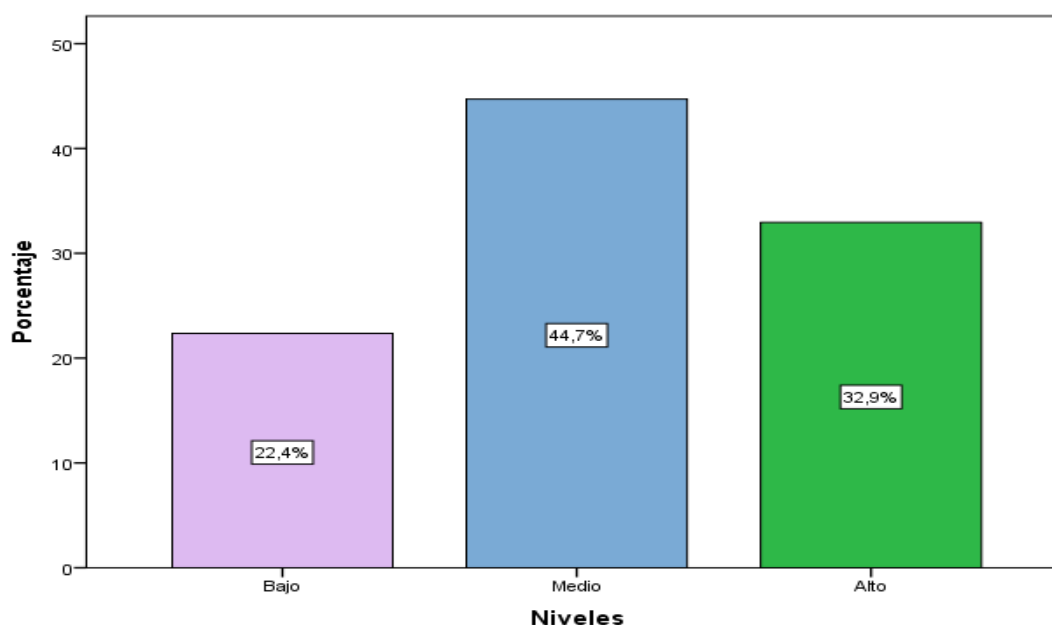


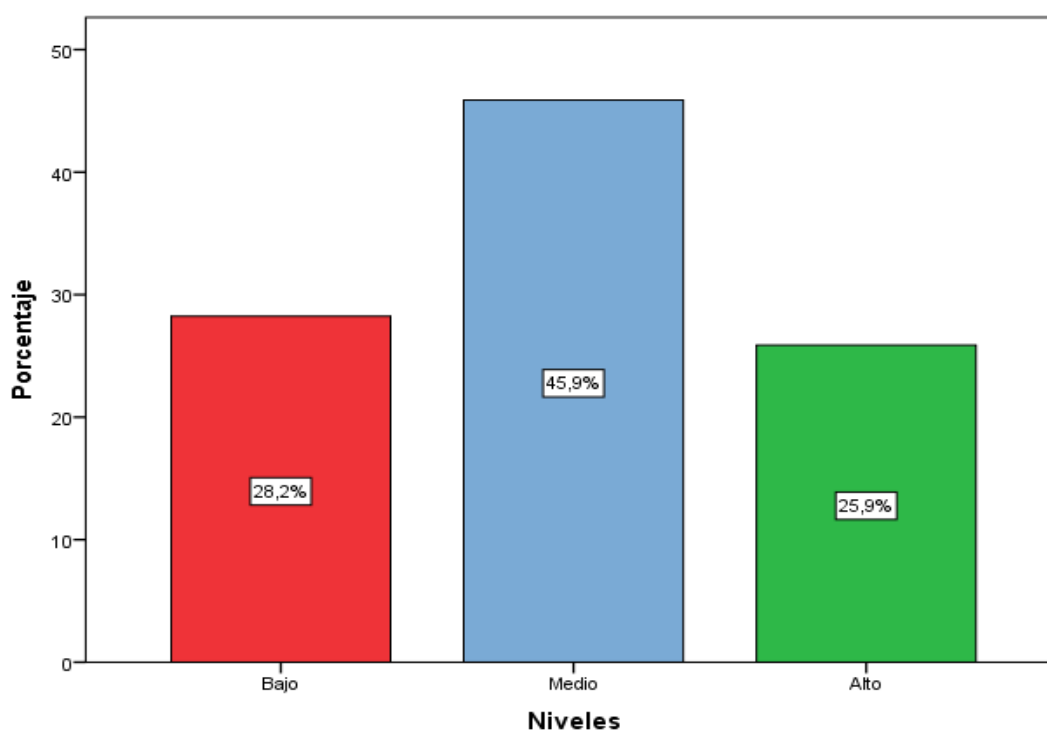
Figura 1. Niveles de la variable gestión de capacitación

En la figura 1 se observa que, con respecto a la variable gestión de capacitación, del 100% de la muestra, el 44,7% percibe un nivel medio, el 32,9% un nivel alto y el 22,4% un nivel bajo; ante ello se pueda afirmar, que los trabajadores del establecimiento de salud de Atalaya mayoritariamente perciben entre los niveles medio y alto de la gestión de capacitación.

Tabla 7

Distribución de niveles de la dimensión necesidad de capacitación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	28,2
Medio	39	45,9
Alto	22	25,9
Total	85	100,0

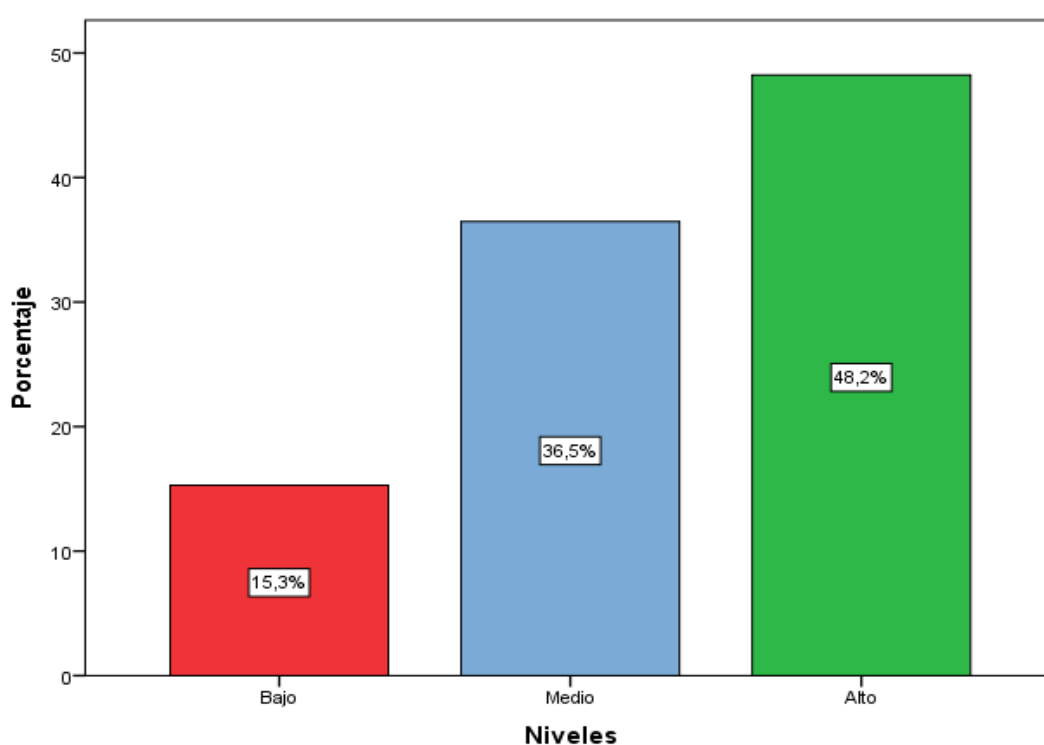
*Figura 2. Niveles de la dimensión necesidad de capacitación*

En la figura 2 se observa que, con respecto a la dimensión necesidad de la capacitación, del 100% de la muestra, el 45,9% percibe un nivel medio, el 28,2% un nivel bajo y el 25,9% un nivel alto; ante ello se pueda afirmar, que los trabajadores del establecimiento de salud de Atalaya mayoritariamente perciben entre los niveles medio y alto de la dimensión necesidades de capacitación.

Tabla 8

Distribución de niveles de la dimensión plan de capacitación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	15,3
Medio	31	36,5
Alto	41	48,2
Total	85	100,0

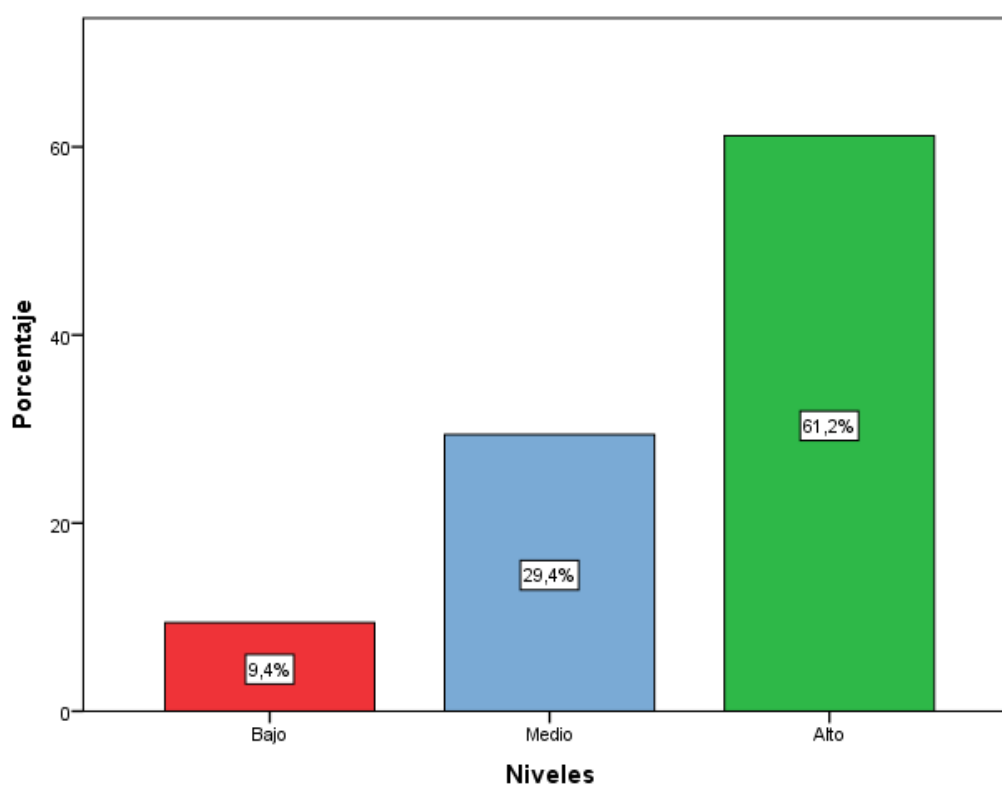
*Figura 3. Niveles de la dimensión plan de investigación*

En la figura 3 se observa que, con respecto a la dimensión plan de capacitación, del 100% de la muestra, el 48,2% percibe un nivel alto, el 36,5% un nivel medio y el 15,3% un nivel bajo; ante ello se pueda afirmar, que los trabajadores del establecimiento de salud de Atalaya mayoritariamente perciben entre los niveles alto y medio en la dimensión plan de capacitación.

Tabla 9

Distribución de niveles de la dimensión evaluación de la capacitación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	9,4
Medio	25	29,4
Alto	52	61,2
Total	85	100,0

*Figura 4. Niveles de la dimensión evaluación de la investigación*

En la figura 4 se observa que, con respecto a la dimensión plan de capacitación, del 100% de la muestra, el 61,2% percibe un nivel alto, el 29,4% un nivel medio y el 9,4% un nivel bajo; ante ello se pueda afirmar, que la mayoría los trabajadores del establecimiento de salud de Atalaya perciben un nivel alto en la dimensión evaluación de la capacitación.

Desempeño laboral

Tabla 10

Distribución de niveles de la variable desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	13,0
Medio	41	48,2
Alto	33	38,8
Total	85	100,0

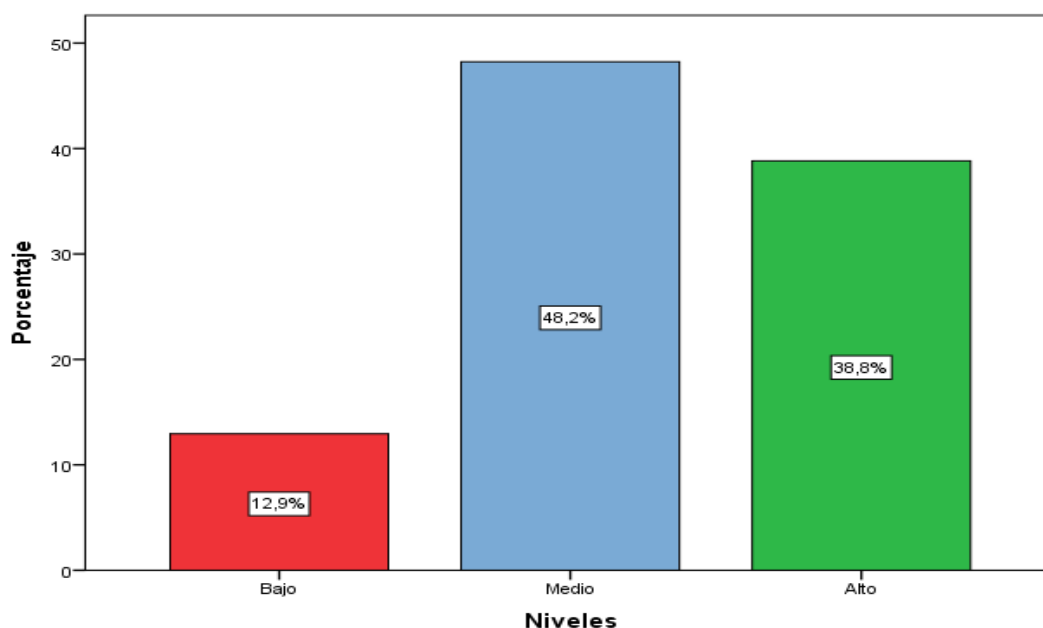


Figura 5. Niveles de la variable desempeño laboral

Los resultados de la figura 5 permiten observar que, con respecto a la variable desempeño laboral, del 100% de la muestra, el 48,2% ha logrado un nivel medio, el 38,8% un nivel alto y el 13,0% un nivel bajo; ante ello se pueda afirmar, que los trabajadores del establecimiento de salud de Atalaya mayoritariamente han logrado entre los niveles medio y alto en la variable desempeño laboral.

Tabla 11

Distribución de niveles de la dimensión satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	18,9
Medio	37	43,5
Alto	32	37,6
Total	85	100,0

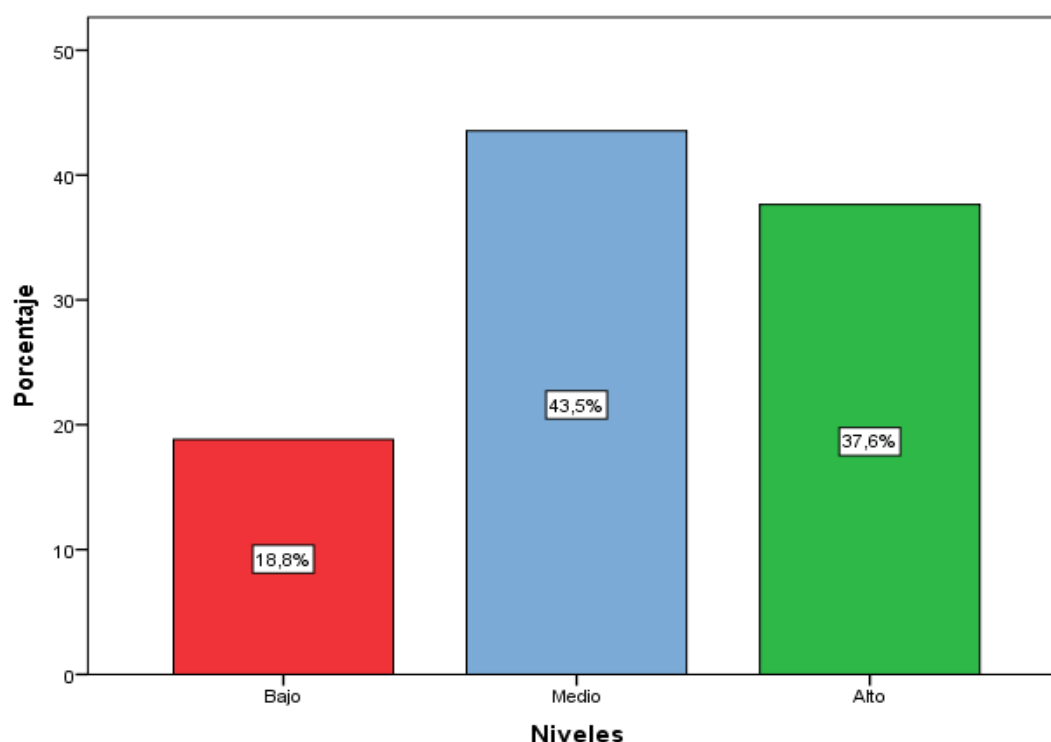


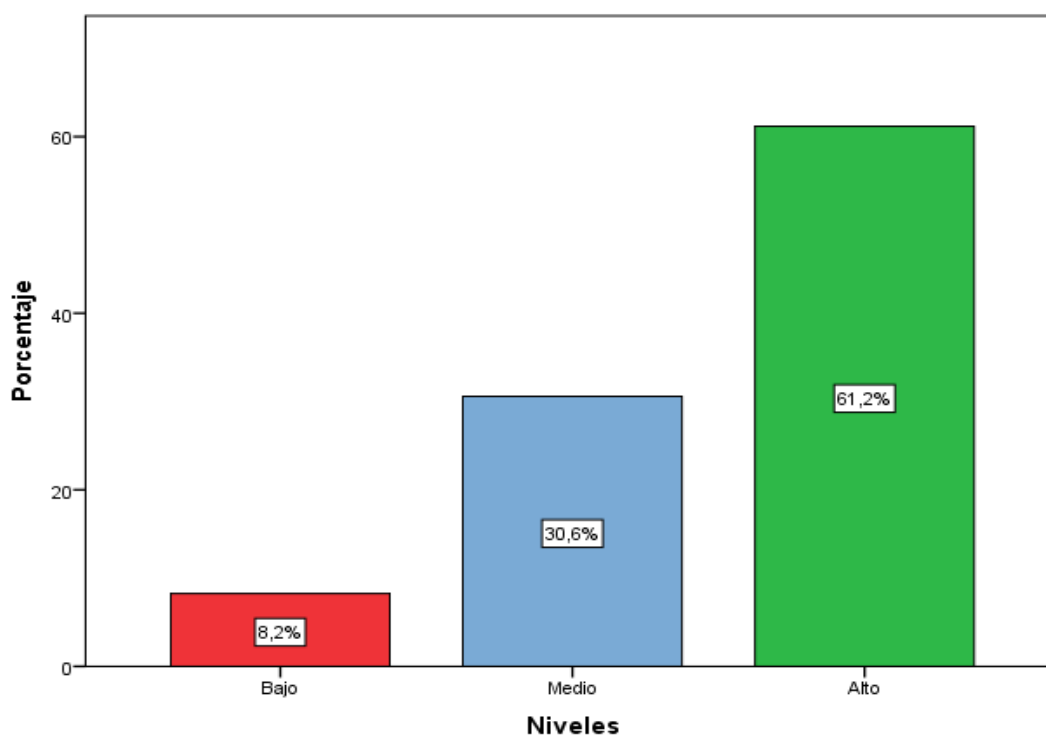
Figura 6. Niveles de la dimensión satisfacción laboral

Los resultados de la figura 6 permiten observar que, con respecto a la dimensión satisfacción laboral, del 100% de la muestra, el 43,5% ha logrado un nivel medio de satisfacción, el 37,6% un nivel alto y el 18,9% un nivel bajo; ante ello se pueda afirmar, que los trabajadores del establecimiento de salud de Atalaya mayoritariamente se encuentran entre los niveles medio y alto de satisfacción laboral.

Tabla 12

Distribución de niveles de la dimensión compensación y beneficios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	8,2
Medio	26	30,6
Alto	52	61,2
Total	85	100,0

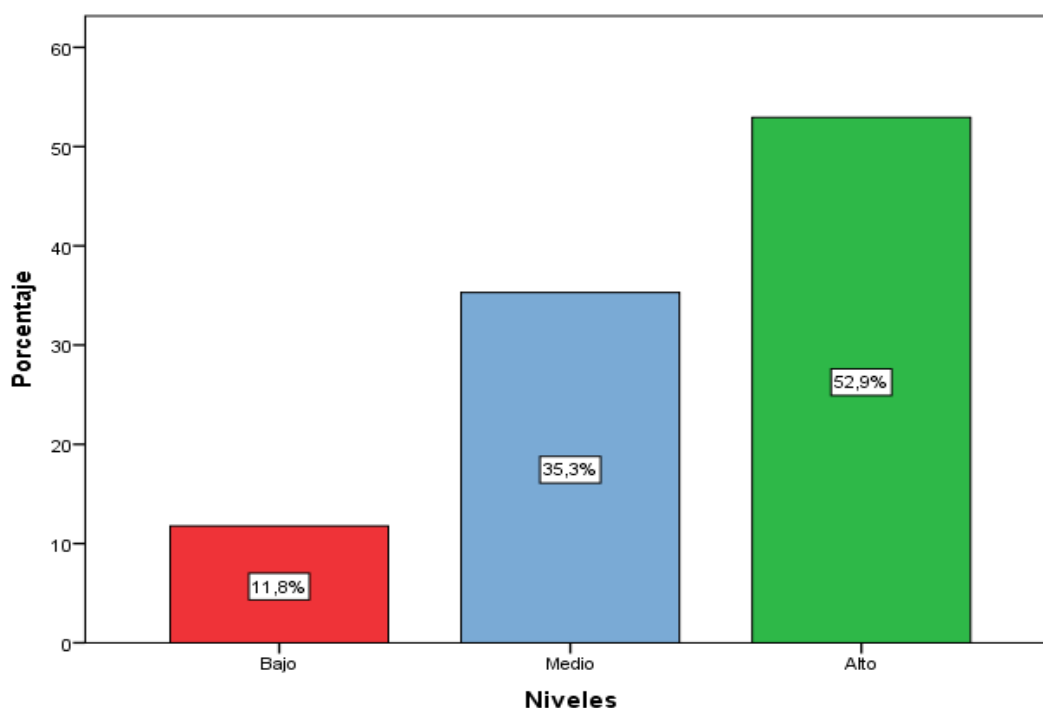
*Figura 7. Niveles de la dimensión compensación y beneficio*

Los resultados de la figura 7 permiten observar que, con respecto a la dimensión compensación y beneficio, del 100% de la muestra, el 61,2% se siente compensado y beneficiado en un nivel alto, el 30,6% un nivel medio y el 8,2% un nivel bajo; ante ello se pueda afirmar, que la mayoría de los trabajadores del establecimiento de salud de Atalaya consideran un nivel alto de compensación y beneficio.

Tabla 13

Distribución de niveles de la dimensión trabajo en equipo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	11,8
Medio	30	35,3
Alto	45	52,9
Total	85	100,0

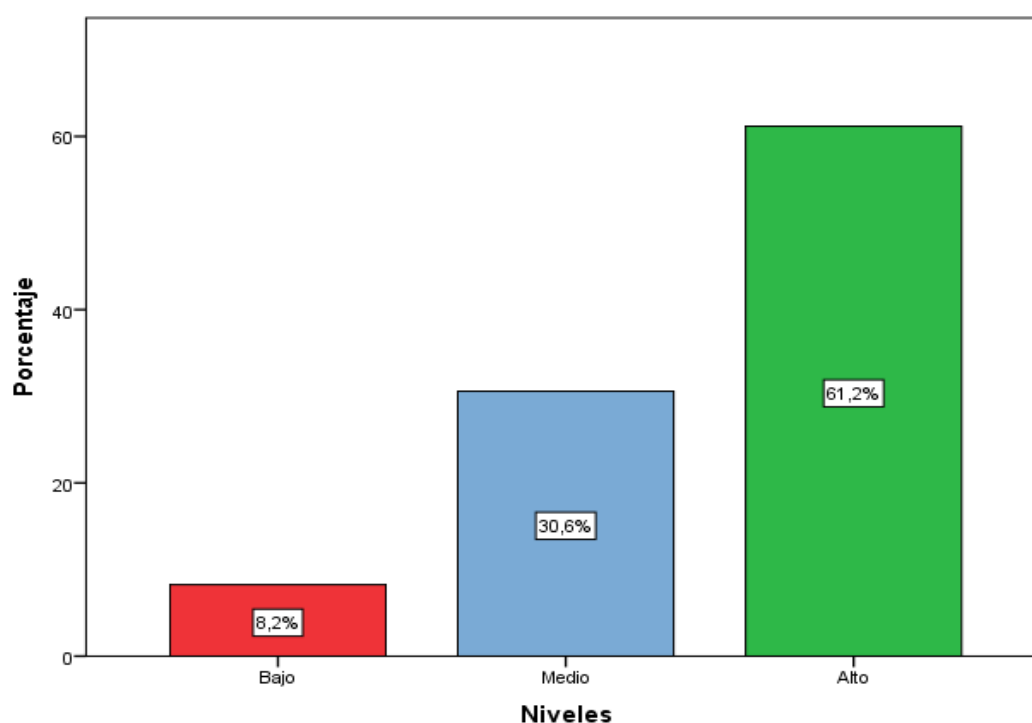
*Figura 8. Niveles de la dimensión trabajo en equipo*

Los resultados de la figura 8 permiten observar que, con respecto a la dimensión trabajo en equipo, del 100% de la muestra, el 52,9% presenta un nivel alto en el trabajo en equipo, el 35,3 un nivel medio y el 11,8% un nivel bajo; ante ello se pueda afirmar, que la mayoría de los trabajadores del establecimiento de salud de Atalaya consideran un nivel alto de trabajo en equipo.

Tabla 14

Distribución de niveles de la dimensión comunicación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	8,2
Medio	26	30,6
Alto	52	61,2
Total	85	100,0

*Figura 9. Niveles de la dimensión comunicación*

Los resultados de la figura 9 permiten observar que, con respecto a la dimensión comunicación, del 100% de la muestra, el 61,2% presenta un nivel alto en la comunicación en la organización, el 30,6% un nivel medio y el 8,2% un nivel bajo; ante ello se pueda afirmar, que la mayoría de los trabajadores del establecimiento de salud de Atalaya presentan un nivel alto de comunicación organizacional.

3.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_0 La gestión de capacitación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

H_1 La gestión de capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

Tabla 15

Correlación de Spearman – Hipótesis general

			Gestión de capacitación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión de capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados obtenidos en la tabla 15, la gestión de capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral según el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,712$, lo que indica que existe una alta relación entre las variables; con un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico $p = ,000 \leq ,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna La gestión de capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

Hipótesis específica 1

- H₀ No existe una relación positiva entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018
- H₁ Existe una relación positiva entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

Tabla 16

Correlación de Spearman – Hipótesis específica 1

			Necesidades de capacitación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Necesidades de capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados obtenidos en la tabla 16, las necesidades de capacitación se relacionan directamente con el desempeño laboral según el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,647$, lo que indica que existe una moderada relación entre las variables; con un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico $p = ,000 \leq ,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

Hipótesis específica 2

H₀ No existe una relación positiva entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

H₁ Existe una relación positiva entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

Tabla 17

Correlación de Spearman – Hipótesis específica 2

			Plan de capacitación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Plan de capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados obtenidos en la tabla 17, el plan de capacitación se relacionan directamente con el desempeño laboral según el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,766$, lo que indica que existe una alta relación entre las variables; con un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico $p = ,000 \leq ,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

Hipótesis específica 3

- H₀ No existe una relación positiva entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018
- H₁ Existe una relación positiva entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

Tabla 18

Correlación de Spearman – Hipótesis específica 3

			Evaluación de la capacitación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Evaluación de la capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados obtenidos en la tabla 18, la evaluación de la capacitación se relacionan directamente con el desempeño laboral según el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,733$, lo que indica que existe una alta relación entre las variables; con un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico $p = ,000 \leq ,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

IV. Discusión

Luego del análisis e interpretación de resultados, se puede afirmar que:

Con respecto a la hipótesis general, se obtuvo un resultado en el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,712$, y un p-valor $= ,000 \leq ,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: la gestión de capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018; y tiene semejanza con el estudio realizado por Ramírez (2014) que pudo concluir que la edad del empleado y la antigüedad en el puesto no tuvieron la influencia significativa en el desempeño laboral. La capacitación laboral si resulta predictiva del desempeño laboral; su influencia fue lineal, positiva y significativa, y de Álvarez (2014), que concluyó que los niveles de capacitación en las personas del área de recursos humanos del Hospital Rebagliati de Jesús María es eficiente y regular para el 36.84% y para el 26.32% de los encuestados, es deficiente. La conclusión más importante en cuanto a la capacitación recibida es que carece de un impacto significativo para los trabajadores; sin embargo, los sujetos encuestados señalan que la capacitación recibida les sirvió para comprender mejor las necesidades de los usuarios, para ser más competentes en el desempeño de sus funciones, para adquirir nuevas habilidades y que nunca significó una pérdida de tiempo.

Asimismo, con respecto a la hipótesis específica 1, se obtuvo un resultado en el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,647$, y un p-valor $= ,000 \leq ,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018; y se relaciona con el estudio de Medina (2014) que llegó a las siguientes conclusiones: El aspecto metodológico, facilitó la identificación y detección estratégica de necesidades de capacitación, en cada unidad administrativa y por persona que conforma el Ministerio de Defensa Nacional. El definir la pertinencia en los diferentes niveles de necesidades de capacitación y facilitó la comprensión y colaboración de los diferentes miembros de la institución.

También, con respecto a la hipótesis específica 2, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,766$, y un $p\text{-valor} = ,000 \leq ,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018, que tiene semejanza con la investigación realizada por Medina (2014) Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – ROI – para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013, que concluye: el definir la pertinencia en los diferentes niveles de necesidades de capacitación y niveles de evaluación de programas de capacitación, facilitó la comprensión y colaboración de los diferentes miembros de la institución, quienes apoyaron la aprobación del Plan de Capacitación y la ejecución de los programas de capacitación, porque conocían la importancia que tenían los mismos en el desarrollo y la gestión institucional a través de su personal.

Finalmente, con respecto a la hipótesis específica 3, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,733$, y un $p\text{-valor} = ,000 \leq ,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018, que tiene relación con el estudio de Medina (2014) Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – ROI – para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013, que llegó a la siguiente conclusión: Sirvió para que los programas de capacitación propuestos, en su mayoría sean evaluados a través del nivel de aplicación e impacto, con la finalidad de implementar acciones de mejora.

V. Conclusiones

Primera

Se determinó que la gestión de capacitación se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $\rho = 0,712$ y un $p\text{-valor} = 0,000$

Segunda

Se determinó que existe una relación moderada y positiva entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $\rho = 0,647$ y un $p\text{-valor} = 0,000$

Tercera

Se determinó que existe una relación alta y positiva entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $\rho = 0,766$ y un $p\text{-valor} = 0,000$

Cuarta

Se determinó que existe una relación alta y positiva entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $\rho = 0,733$ y un $p\text{-valor} = 0,000$

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda a los directivos del establecimiento de Salud de Atalaya, se fortalezca la gestión de capacitación que redundará en la eficacia del desempeño laboral, brindando satisfacción motivación

Segunda

Se sugiere a los directivos del establecimiento de Salud de Atalaya identificar las necesidades de capacitación a través de la sensibilización requerimientos, contenidos y experiencia de los trabajadores y fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo y asistencial.

Tercera

Se recomienda a los directivos del establecimiento de Salud de Atalaya la implementación y ejecución del plan de capacitación dotándolo de un adecuado presupuesto que permita mejorar la calidad de servicio a través de un adecuado desempeño laboral de los trabajadores.

Cuarta

Se sugiere a los directivos y personal del establecimiento de Salud de Atalaya la predisposición de realizar una evaluación de la capacitación acorde al compromiso, satisfacción, búsqueda de un adecuado clima laboral, y una verdadera calificación de los conocimientos y experiencia del personal a través de su desempeño laboral.

VII. Referencias

- Alles, M. (2008). *Capacitación y desarrollo del personal*. México: Limusa.
- Álvarez, L. (2014). *La capacitación del personal en el área de recursos humanos y la calidad del servicio del personal del Hospital Rebagliati, Jesús María, 2014*. Universidad Nacional de Trujillo., Perú.
- American Psychologic Association (2010). *Introducción a las citas y referencias: Manuela Estilo APA*. México: Interamericana.
- Angulo, E. y Negrón, M. (2008). *Modelo holístico para la gestión del conocimiento*. Negotium, 38-51.
- Arbaiza, L. (2011). *Desarrollo de competencias gerenciales. Un modelo alternativo*. Buenos Aires: Cengage-Learning
- Cancinos, S. (2015). *Clima organizacional y el desempeño del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cegos (2017). *Desarrollo organizacional y formación*. <http://www.cegoslatam.com/actualidades/servicios-consultoria-rrhh-doformacion/>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Thomson.
- Chiavenato, I. (2011). *El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw-Hill. Interamericana
- Congreso de la República (2014). *Ley N° 30057- Ley del Servicio Civil-SERVIR*. Lima: Diario El Peruano.
- Donnola, G. (2011). *Equipos competitivos, desarrollo de equipos de trabajo*. Argentina: JCI.
- Gestoso, P. (2007). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. México: Mc Graw-Hill
- Gorgal, L. (2017). *El reto de mejorar la capacitación de funcionarios públicos en América Latina*. Banco de Desarrollo de América Latina. <https://www.caf.com/es/conocimiento/blog/2017/09/estado-de-la-capacitacion-de-funcionarios-publicos-en-america-latina/?parent=29884>
- Grönroos, C. (2010). *Marketing y gestión de servicios. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid, España: Díaz de los Santos.

- Guerra-López, I. (2007). *Evaluación y mejora continua. Conceptos y herramientas para la medición y mejora del desempeño*. Indiana, EEUU: Author House.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill
- Herzberg, F. (1959). *La motivación para trabajar*. New York, NY: Wiley
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Caracas: Fundación Sydal.
- Kerschberg, L. (2001). *Gestión del conocimiento en entornos de almacenamiento de datos heterogéneos*. Disponible: <http://eceb.vse.gmu.edu/pubs/KerschbergDaWak2001.pdf>
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración*. México: Mc Graw-Hill.
- Maslow, A. (1943). *Motivación y personalidad*. Barcelona: Ediciones Sagitario.
- Mazariegos, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, Guatemala
- Mc Clelland, D., Atkinson, J., Clark, R. y Lowell, E. (1953). *El motivo del logro*. Nueva York: Appleton Century-Croft
- Medina, F. (2014). *Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – ROI – para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013*. Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Ministerio de Salud (1998). *Gestión de capacitación en las organizaciones*. Lima: Minsa.
- Ministerio de Salud (2017). *Decreto legislativo N° 1153*. Diario El Peruano.
- NC 3000 (2007). *Sistema de gestión integrada de capital humano*. La Habana, Cuba: Consejo de Estado
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). *La compañía creadora de conocimiento. Cómo las empresas japonesas crean la dinámica de la innovación*. New York: Oxford University Press,
- Oscoco, A. (2015). *Relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

- Papa, Y. (2015). *Gestión de capacitación y desempeño laboral en los trabajadores de la Red de salud Túpac Amaru, 2015*. Universidad César Vallejo
- Pérez, C. (2014). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*. Universidad Autónoma de Nuevo León, México
- Pérez, F. (2012). *Comunicación estratégica: sí claro. Pero, ¿qué implica estratégica?*. Barcelona, España. Editorial Ariel
- Ramírez, A. (2014). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Lista Vista de la Unión Mexicana de Chiapas*. Universidad Lista Vista de la Unión Mexicana de Chiapas, México
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú
- Reza, J. (2010). *Gestión efectiva de recursos humanos en las organizaciones, un enfoque sistémico*. México: Editorial Panorama.
- Riesco, M. (2004). *Las TIC y la formación del profesorado en la Enseñanza Secundaria*. Recuperado de http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/lecturas_BB/profesysecun.pd
- Ríos (2015)
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Mc Graw-Hill.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Prentice-Hill.
- Rodríguez, N. (2014). *La capacitación por competencia y desempeño laboral en una Empresa de Lima Metropolitana*. Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima, Perú
- Rosanas, J. (2012). *Incentivos y sistemas de control de gestión*. Revista de negocios del IEEM.
- Salas, L.; Díaz, R. y Pérez, G. (2013). *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud*. Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba
- Silíceo, A. (2014). *Capacitación y desarrollo personal*. México: Limusa.
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de*

- Moquegua*, 2012. Universidad Nacional Jorge Bsadre Grohmann, Tacna, Perú.
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. Buenos Aires: Limusa.
- Werther, W.; Davis, K. y Guzmán, P. (2014). *Administración de los recursos humanos*. México: Mc Graw-Hill.
- Wiig, K. (1993). *Fundamentos de la gestión del conocimiento: Pensando: cómo las personas*. Arlington, TX: Schema Press.
- Yabar, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

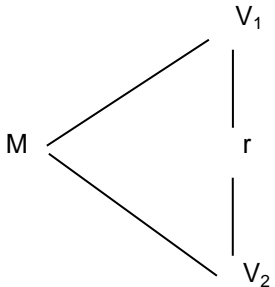
Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión de la capacitación y desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables				
			Variable 1: Gestión de capacitación				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
Problema general ¿Cómo se relaciona la gestión de capacitación con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018?	Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de capacitación con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018	Hipótesis general La gestión de capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018	Necesidades de capacitación	Sensibilización	1, 2,3,4	Nunca (1) Casi nunca (2)	Bajo (21-49) Medio (50-78)
				Requerimientos			
			Plan de capacitación	Contenidos	5, 6, 7,8 9,10,11,12	A veces (3)	
				Expectativas			
				Tipos	13, 14,15	Casi siempre (4)	Alto (79-105)
				Programa			
			Evaluación de la capacitación	Presupuesto	16,17,18, 19,20,21	Siempre (5)	
				Calidad del servicio			
				Ejecución			
				Compromiso			
				Satisfacción			
				Clima laboral			
				Calificación			
				Conocimientos			

¿Qué relación existe entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018?	Establecer la relación que existe entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018	Existe una relación positiva entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018	Variable 2: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rango
			Satisfacción laboral	Reconocimiento	1,2,3 4,5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (20- 46) Medio (47 - 73) Alto (74 - 100)
				Participación			
				Oportunidades			
			Compensación y beneficios	Medios y materiales	6,7,8 9,10		
				Promoción			
				Recompensa			
			Trabajo en equipo	Reconocimiento	11,12,13, 14,15		
				Incentivos			
Ascensos							
Comunicación	Relación	16,17,18, 19,20					
	Participación						
	Cooperación						
	Colaboración						
	Percepción						
	Ideas						
	Relación						
	Motivación						
	Opiniones						

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial									
<p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <div></div> <p>M: Muestra V₁: Gestión de capacitación V₂: Desempeño labioral r: Relación entre variables</p>	<p>Población censal: La población está constituida por 94 trabajadores del establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.</p> <table><tr><th>Área</th><th>Cantidad</th><th>Total</th></tr><tr><td>Asistencial</td><td>62</td><td></td></tr><tr><td>Administrativo</td><td>23</td><td>85</td></tr></table>	Área	Cantidad	Total	Asistencial	62		Administrativo	23	85	<p>Variable: Gestión de capacitaciones</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Año: 2017 Monitoreo: Responsabilidad del investigador Ámbito de Aplicación: Establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018 Forma de Administración: Aplicación de cuestionario a trabajadores</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Año: 2017 Monitoreo: Responsabilidad del investigador Ámbito de Aplicación: Establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018 Forma de Administración: Aplicación de cuestionario a trabajadores</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>El análisis descriptivo ayudará a observar el conocimiento de la muestra en estudio, a través de tablas y figuras</p> <p>Inferencial:</p> <p>El análisis inferencial nos permitirá realizar generalizaciones sobre la gestión de capacitaciones y desempeño laboral.</p> <p>De Prueba:</p> <p>La base estadística nos permitirá determinar si la hipótesis principal es razonable para no ser rechazada o es una afirmación poco razonable y debe ser rechazada.</p>
Área	Cantidad	Total										
Asistencial	62											
Administrativo	23	85										

Anexo 2: Instrumentos

MODELO DE INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE CAPACITACIÓN (Alles, 2008)

El cuestionario que a continuación se presenta es tiene como objetivo principal obtener información sobre el desempeño laboral en el personal del establecimiento de Salud de Atalaya.

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1. Necesidades de capacitación					
1	¿Fue sensibilizado sobre la importancia de la capacitación?					
2	¿Se requirió información sobre sus necesidades de capacitación?					
3	¿Fue informado sobre el contenido o los temas de capacitación?					
4	¿La incorporación de sus necesidades de capacitación satisfizo sus expectativas?					
	Dimensión 2: Plan de capacitación					
5	¿Los tipos de capacitación (formación profesional y laboral) comprendidos en el plan, fueron los adecuados?					
6	¿Los programas o contenidos incorporados en el plan de capacitación fueron los correctos?					
7	¿Los recursos que se asignaron para las capacitaciones fueron suficientes?					
8	¿La calidad del servicio y los materiales entregados, facilitaron las capacitaciones?					
9	¿Los facilitadores o instructores reunieron las cualidades para la facilitación de las capacitaciones?					
10	¿La infraestructura y el equipamiento para las capacitaciones fueron las adecuadas?					
11	¿Las técnicas de enseñanza facilitaron las especificaciones?					

12	¿Las capacitaciones se ejecutaron en el tiempo, modo y lugar esperado?					
13	¿La organización y conducción de las capacitaciones se realizó de acuerdo a lo programado?					
14	¿Fue informado sobre los compromisos de permanencia y calificación de las capacitaciones?					
15	¿Fue informado sobre el compromiso de ser evaluado y aprobar las capacitaciones?					
	Dimensión 3: Evaluación de la capacitación					
16	¿Está satisfecho con su participación en las capacitaciones?					
17	¿Está conforme con los conocimientos adquiridos en las capacitaciones?					
18	¿Su participación en las capacitaciones, contribuyó a mejorar sus relaciones con sus compañeros de trabajo y superiores?					
19	¿Su participación en las capacitaciones, contribuyó a mejorar su desempeño laboral?					
20	¿Las calificaciones obtenidas en las capacitaciones le sirvieron para mejorar sus conocimientos?					
21	¿Su participación en las capacitaciones ha tenido un impacto positivo en la entidad?					

MODELO DE INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL (Yabar, 2016)

El cuestionario que a continuación se presenta es tiene como objetivo principal obtener información sobre el desempeño laboral en el personal del establecimiento de Salud de Atalaya.

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1. Satisfacción laboral					
1	La Institución cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos.					
2	Se preocupan los funcionarios por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.					
3	La Institución brinda seguridad laboral para los trabajadores.					
4	Se interesan por su situación personal que Ud. atraviesa.					
5	Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución.					
	DIMENSIÓN 2. Compensaciones y beneficios					
6	En esta Institución existe un buen sistema de promoción que ayuda al que mejor ascienda					
7	Las recompensas e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de la institución.					
8	En esta Institución existe suficiente recompensa por hacer un buen trabajo					
9	Existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.					
10	Las promociones y ascensos en la Institución se manejan de una manera justa.					
	DIMENSIÓN 3. Trabajo en equipo					
11	La mayoría de las veces en el área de trabajo compartimos la información más que guardarla para nosotros.					
12	En el área mantenemos una buena relación permanentemente entre los trabajadores.					
13	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la Institución.					
14	En esta Institución todos se esfuerzan por ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados.					
15	En esta Institución existe individualismo y la cooperación es pobre.					
	DIMENSIÓN 4. Comunicación					
16	La comunicación es adecuada en la institución					

17	El personal comunica libremente sus ideas.					
18	La relación entre jefes y trabajadores es adecuada.					
19	La institución motiva la comunicación y buenas relaciones internas					
20	Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal y institución.					

Anexo 3: Confiabilidad – Alfa de Cronbach

GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN

N°	Necesidades de capacitación				Plan de capacitación											Evaluación de la capacitación					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3
3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4
4	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
8	3	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4
9	3	1	2	1	2	2	2	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
10	1	1	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	4
11	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
14	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
16	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
17	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4
18	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
19	5	1	2	2	2	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4
20	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	5	4	5	4	4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	21

DESEMPEÑO LABORAL

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
7	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
8	2	2	2	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	5	4	4
9	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	3	2	2	3
10	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
12	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
13	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
14	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	5	5
16	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	2
17	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4
18	4	5	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4
19	4	4	5	4	4	5	5	5	1	5	5	3	5	4	5	4	2	4	4	4
20	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	5	4	5	4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	20

Anexo 4: Base de datos

GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN

	Necesidades de capacitación					Plan de capacitación												Evaluación de la capacitación							Total
	1	2	3	4	ST	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	ST	16	17	18	19	20	21	ST	
1	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	37	3	3	4	4	3	4	21	71
2	4	5	5	5	19	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	50	5	5	4	4	4	5	27	96
3	3	3	1	3	10	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	5	35	3	3	4	3	4	3	20	65
4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	18	63
5	4	5	4	5	18	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	49	5	5	5	5	5	5	30	97
6	5	2	2	4	13	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	24	79
7	4	4	4	6	17	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	46	4	4	5	5	4	5	27	90
8	5	2	4	5	16	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	48	5	4	5	5	4	5	28	92
9	3	2	2	4	11	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	37	4	4	4	4	3	4	23	71
10	4	4	2	3	13	2	2	1	2	3	2	3	2	2	4	4	27	4	3	3	3	4	3	20	60
11	3	5	1	1	10	2	4	3	2	2	2	2	1	2	5	5	30	4	2	3	3	3	1	16	56
12	4	3	4	3	14	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	40	4	4	5	5	5	4	27	81
13	4	3	5	3	15	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	48	4	5	4	4	5	4	26	89
14	2	1	2	1	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	6	24
15	3	3	3	3	12	2	3	3	4	5	4	4	5	3	5	5	43	5	4	4	4	4	4	25	80
16	1	3	1	3	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	18	59
17	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	21
18	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	21
19	2	2	3	3	10	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	44	4	3	4	4	4	4	23	77
20	3	2	3	3	11	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	2	33	3	3	3	2	2	3	16	60
21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	24	84
22	4	4	5	4	17	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	42	4	4	3	5	4	3	23	82
23	3	2	2	2	9	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	29	4	4	4	4	4	4	24	62
24	3	3	1	3	10	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	4	4	4	25	75
25	5	3	3	3	14	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	41	4	4	5	4	5	5	27	82
26	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	24	90
27	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	46	5	5	4	5	5	4	28	93
28	3	1	1	2	7	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	32	4	4	5	4	4	4	25	64
29	3	1	2	1	7	2	2	2	2	4	3	4	3	3	2	2	29	3	3	2	2	3	3	16	52

30	1	1	3	5	10	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	47	5	5	3	5	5	4	27	84
31	4	3	4	4	15	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	46	5	4	4	5	4	4	26	87
32	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	24	82
33	5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	52	5	5	4	4	5	4	27	99
34	5	4	4	4	17	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	50	4	4	4	4	4	4	24	91
35	3	1	3	5	12	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	45	5	5	5	5	5	5	30	87
36	1	3	3	2	9	1	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2	30	3	3	4	3	2	3	18	57
37	2	3	4	5	14	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	46	4	4	3	4	4	4	23	83
38	4	2	5	5	16	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	44	5	5	5	4	4	5	28	88
39	5	5	3	4	17	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	42	3	3	4	4	4	4	22	81
40	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	50	5	5	4	5	4	4	27	94
41	3	2	3	2	10	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	35	3	3	4	4	3	3	20	65
42	5	4	4	4	17	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	4	29	94
43	2	3	3	3	11	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	39	4	5	4	5	4	3	25	75
44	5	5	5	4	19	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	53	4	4	5	5	4	5	27	99
45	5	5	5	4	19	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	44	5	4	5	5	5	5	29	92
46	3	4	1	3	11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	33	3	3	4	4	4	4	22	66
47	2	2	2	3	9	4	3	2	3	5	4	4	4	1	1	5	36	4	5	5	5	5	4	28	73
48	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	39	4	4	5	5	4	4	26	77
49	3	3	4	3	13	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	31	4	4	4	3	3	3	21	65
50	5	3	3	4	15	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	38	4	4	3	3	4	4	22	75
51	2	2	3	3	10	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	23	3	2	4	4	4	4	21	54
52	1	1	2	2	6	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	4	4	3	20	57
53	2	1	1	1	5	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	20	3	1	1	1	2	3	11	36
54	3	3	4	4	14	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	42	4	5	3	4	4	3	23	79
55	3	3	3	3	12	3	3	2	5	4	5	3	4	4	4	2	39	3	3	3	5	5	3	22	73
56	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	45	4	5	5	5	5	5	29	89
57	5	5	3	2	15	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	36	3	3	4	3	3	3	19	70
58	2	2	1	3	8	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	51	4	5	5	5	4	5	28	87
59	5	4	4	5	18	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	51	5	4	5	4	5	4	27	96
60	5	4	2	3	14	4	3	2	2	3	4	3	5	3	2	2	33	3	3	3	3	2	3	17	64
61	3	2	2	1	8	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	19	3	3	3	4	3	3	19	46
62	1	1	1	1	4	2	2	1	2	1	2	1	5	1	5	1	23	3	3	3	3	1	5	18	45
63	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	51	4	5	5	5	5	5	29	99
64	2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	1	4	3	3	3	3	22	2	3	3	3	3	3	17	47
65	4	2	3	3	12	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	41	4	5	5	5	5	4	28	81
66	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	14	1	3	3	3	2	3	15	43

67	1	1	2	2	6	2	1	2	1	3	1	2	1	1	3	4	21	2	2	1	2	3	4	14	41
68	3	3	2	3	11	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	36	4	4	4	4	4	4	24	71
69	4	4	2	3	13	2	2	1	2	3	2	3	2	2	4	4	27	4	3	3	3	4	3	20	60
70	3	5	1	1	10	2	4	3	2	2	2	2	1	2	5	5	30	4	2	3	3	3	1	16	56
71	4	3	4	3	14	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	40	4	4	5	5	5	4	27	81
72	4	3	5	3	15	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	48	4	5	4	4	5	4	26	89
73	2	1	2	1	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	6	24
74	3	3	3	3	12	2	3	3	4	5	4	4	5	3	5	5	43	5	4	4	4	4	4	25	80
75	1	3	1	3	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	18	59
76	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	21
77	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	21
78	2	2	3	3	10	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	44	4	3	4	4	4	4	23	77
79	3	2	3	3	11	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	2	33	3	3	3	2	2	3	16	60
80	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	24	84
81	4	4	5	4	17	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	42	4	4	3	5	4	3	23	82
82	3	2	2	2	9	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	29	4	4	4	4	4	4	24	62
83	3	3	1	3	10	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	40	4	4	5	4	4	4	25	75
84	5	3	3	3	14	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	41	4	4	5	4	5	5	27	82
85	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	24	90
86	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	46	5	5	4	5	5	4	28	93
87	3	1	1	2	7	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	32	4	4	5	4	4	4	25	64
88	3	1	2	1	7	2	2	2	2	4	3	4	3	3	2	2	29	3	3	2	2	3	3	16	52
89	1	1	3	5	10	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	47	5	5	3	5	5	4	27	84
90	4	3	4	4	15	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	46	5	4	4	5	4	4	26	87
91	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	24	82
92	5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	52	5	5	4	4	5	4	27	99
93	5	4	4	4	17	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	50	4	4	4	4	4	4	24	91
94	3	1	3	5	12	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	45	5	5	5	5	5	5	30	87

DESEMPEÑO LABORAL

N°	Satisfacción laboral						Compensación y beneficios						Trabajo en equipo						Comunicación						Total
	1	2	3	4	5	ST	6	7	8	9	10	ST	11	12	13	14	15	ST	16	17	18	19	20	ST	
1	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	3	17	67
2	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	4	22	91
3	3	3	1	3	2	12	2	3	3	3	3	14	3	4	3	4	5	19	3	3	4	3	4	17	62
4	3	3	3	1	2	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	57
5	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	90
6	5	4	3	5	3	20	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	78
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	83
8	5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	3	20	5	4	5	5	4	23	90
9	3	4	4	3	4	18	4	3	2	4	3	16	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19	71
10	4	5	5	5	5	24	2	1	2	3	2	10	3	2	2	4	4	15	4	3	3	3	4	17	66
11	3	3	4	4	4	18	4	3	2	2	2	13	2	1	2	5	5	15	4	2	3	3	3	15	61
12	4	5	5	5	5	24	5	3	3	3	4	18	4	3	4	4	3	18	4	4	5	5	5	23	83
13	4	3	3	5	5	20	4	5	4	4	5	22	4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	5	22	86
14	2	3	3	3	1	12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	27
15	3	4	1	1	5	14	3	3	4	5	4	19	4	5	3	5	5	22	5	4	4	4	4	21	76
16	1	4	5	5	4	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	64
17	1	2	3	3	4	13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	28
18	1	3	4	3	3	14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	29
19	2	1	2	2	3	10	4	4	4	4	4	20	4	5	5	3	3	20	4	3	4	4	4	19	69
20	3	3	3	3	3	15	3	2	4	4	3	16	4	3	3	2	2	14	3	3	3	2	2	13	58
21	4	1	1	2	2	10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	70
22	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	3	4	4	5	5	21	4	4	3	5	4	20	79
23	3	4	4	4	2	17	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	2	14	4	4	4	4	4	20	64
24	3	4	4	4	5	20	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	78
25	5	4	4	4	4	21	3	3	3	4	4	17	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	5	22	81
26	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	84
27	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	5	24	89
28	3	5	3	2	2	15	3	3	3	2	2	13	3	3	3	4	4	17	4	4	5	4	4	21	66
29	3	3	3	2	2	13	2	2	2	4	3	13	4	3	3	2	2	14	3	3	2	2	3	13	53
30	1	5	1	5	1	13	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	1	21	5	5	3	5	5	23	80
31	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	4	22	85
32	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	74
33	5	4	4	5	4	22	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	5	23	93

34	5	2	2	1	2	12	4	5	5	4	4	22	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	78
35	3	1	1	3	4	12	4	4	3	4	5	20	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	79
36	1	3	3	3	3	13	3	3	3	4	4	17	3	3	3	1	2	12	3	3	4	3	2	15	57
37	2	2	2	4	4	14	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	74
38	4	1	2	5	5	17	4	5	4	4	3	20	4	4	3	5	3	19	1	2	3	3	4	13	69
39	5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	1	3	4	3	4	15	72
40	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	5	21	5	5	4	5	5	24	2	1	2	2	4	11	79
41	3	1	1	1	1	7	3	3	2	3	3	14	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	54
42	5	5	3	5	5	23	3	3	5	5	4	20	5	5	5	5	5	25	4	1	1	2	5	13	81
43	2	3	3	3	3	14	3	4	4	3	4	18	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	70
44	5	1	1	1	1	9	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	4	19	76
45	5	1	1	1	1	9	4	3	4	4	4	19	4	3	3	5	5	20	3	4	4	4	5	20	68
46	3	5	5	3	3	19	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	1	14	5	4	4	4	4	21	70
47	2	3	3	2	2	12	3	2	3	5	4	17	4	4	1	1	5	15	5	5	5	4	5	24	68
48	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	4	5	5	4	21	5	5	4	5	4	23	78
49	3	4	4	5	5	21	2	2	3	3	3	13	3	2	3	3	4	15	3	5	3	2	3	16	65
50	5	3	3	3	2	16	4	2	3	4	4	17	4	3	4	3	3	17	3	3	3	2	4	15	65
51	2	4	4	4	4	18	2	2	2	2	2	10	3	1	2	2	3	11	1	5	1	5	4	16	55
52	1	4	4	5	4	18	3	1	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	4	4	5	4	4	21	67
53	2	4	4	4	4	18	1	2	2	2	3	10	2	1	1	2	2	8	4	3	3	3	2	15	51
54	3	4	4	5	5	21	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	4	22	82
55	3	3	3	4	4	17	3	2	5	4	5	19	3	4	4	4	2	17	5	2	2	1	5	15	68
56	4	3	3	2	2	14	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	3	1	1	3	5	13	69
57	5	5	5	5	1	21	2	3	3	3	3	14	4	4	4	4	4	20	1	3	3	3	3	13	68
58	2	4	4	4	4	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	2	2	2	4	4	14	80
59	5	4	4	4	4	21	4	5	4	5	5	23	5	5	4	5	4	23	4	1	2	5	5	17	84
60	5	5	4	5	5	24	3	2	2	3	4	14	3	5	3	2	2	15	5	3	4	4	2	18	71
61	3	5	5	5	5	23	1	1	1	1	1	5	3	3	3	2	2	13	5	4	5	5	3	22	63
62	1	1	1	1	2	6	2	1	2	1	2	8	1	5	1	5	1	13	3	1	1	1	1	7	34
63	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	4	21	5	5	3	5	5	23	93
64	2	2	2	2	1	9	1	1	1	1	1	5	4	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	44
65	4	2	3	3	3	15	4	3	4	4	3	18	3	4	4	5	4	20	5	1	1	1	5	13	66
66	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	2	8	5	1	1	1	2	10	28
67	1	1	2	2	2	8	1	2	1	3	1	8	2	1	1	3	4	11	3	5	5	3	3	19	46
68	3	3	2	3	3	14	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	3	16	2	3	3	2	4	14	61
69	4	4	2	3	2	15	2	1	2	3	2	10	3	2	2	4	4	15	3	4	4	4	4	19	59
70	3	5	1	1	2	12	4	3	2	2	2	13	2	1	2	5	5	15	3	4	4	5	3	19	59

71	4	3	4	3	4	18	5	3	3	3	4	18	4	3	4	4	3	18	5	3	3	3	5	19	73
72	4	3	5	3	4	19	4	5	4	4	5	22	4	4	5	5	4	22	2	4	4	4	5	19	82
73	2	1	2	1	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	4	4	5	1	15	33
74	3	3	3	3	2	14	3	3	4	5	4	19	4	5	3	5	5	22	2	4	4	4	4	18	73
75	1	3	1	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	5	3	19	60
76	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	3	3	3	4	1	14	29
77	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	4	3	3	2	1	13	28
78	2	2	3	3	4	14	4	4	4	4	4	20	4	5	5	3	3	20	5	5	5	5	4	24	78
79	3	2	3	3	3	14	3	2	4	4	3	16	4	3	3	2	2	14	2	4	4	4	2	16	60
80	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	81
81	4	4	5	4	3	20	3	4	4	4	3	18	3	4	4	5	5	21	5	5	4	5	4	23	82
82	3	2	2	2	2	11	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	2	14	3	5	5	5	4	22	60
83	3	3	1	3	3	13	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20	1	1	1	1	4	8	58
84	5	3	3	3	3	17	3	3	3	4	4	17	4	4	4	5	4	21	5	5	5	4	5	24	79
85	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	4	12	78
86	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	2	3	3	5	17	82
87	3	1	1	2	2	9	3	3	3	2	2	13	3	3	3	4	4	17	1	1	1	1	4	8	47
88	3	1	2	1	2	9	2	2	2	4	3	13	4	3	3	3	2	14	1	1	2	2	3	9	45
89	1	1	3	5	3	13	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	1	21	3	3	2	3	5	16	73
90	4	3	4	4	4	19	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	2	3	4	17	78
91	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	3	5	1	1	4	14	72
92	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	4	3	4	3	5	19	91
93	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22	4	5	5	5	5	24	4	3	5	3	4	19	86
94	3	1	3	5	3	15	4	4	3	4	5	20	4	5	5	4	4	22	2	1	2	1	5	11	68

Anexo 5: Artículo científico

Título

Gestión de la capacitación y desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

Autora: Julissa Desiree Ayala Gil

Email: desireeayala@hotmail.com

Universidad César Vallejo

Resumen

El presente estudio, titulado: Gestión de la capacitación y desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe la gestión de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de salud.

La investigación obedece a un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, con una población muestral conformada por 85 trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud de Atalaya. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos cuestionarios con la escala de Likert para ambas variables, utilizándose el Alfa de Cronbach para la confiabilidad de los instrumentos.

Luego del análisis e interpretación de resultados en la contrastación de las hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se llegó a la siguiente conclusión: Se determinó que la gestión de capacitación se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $\rho = 0,712$ y un $p\text{-valor} = ,000 \leq ,05$

Palabra clave: Gestión de capacitación, desempeño laboral.

Abstract

The present study, entitled: Management of training and work performance in the health establishment of Atalaya, Ucayali Region, 2018, had as a general objective to determine the relationship that exists in the management of training and work performance.

The research is based on a non-experimental, correlational and cross-sectional design, with a sample population comprised of 85 health and administrative workers from the Atalaya health facility. The survey technique was used and as questionnaire instruments with the Likert scale for both variables, using the Cronbach's Alpha for the reliability of the instruments.

After the analysis and interpretation of results in the testing of the hypotheses by Spearman's correlation coefficient, the following conclusion was reached: It was determined that the training management is directly, significantly and significantly related to the work performance in the establishment of Health of Atalaya, Ucayali Region, 2018; having obtained a correlation coefficient $\rho = 0.712$ and a $p\text{-value} = ,000 \leq ,05$

Keyword: Training management, job performance.

Introducción

Actualmente, se está prestando mayor atención a la gestión de los recursos humanos, y en la búsqueda de la calidad del servicio, se han implementado programas de capacitación a los trabajadores desde diversos ámbitos, siendo para ello, una adecuada gestión de la capacitación, que conduzca a brindar una mejor calidad de servicio.

Según Cegos (2017), la capacitación del personal de las organizaciones en Europa es de suma importancia, porque inserta en el mundo laboral una nueva tecnología. En España, los trabajadores lideran toman la iniciativa en su formación, buscan la especialización y relación con la gestión; donde en un estudio anual sobre la formación empresarial en cinco países de Europa: Francia, Alemania, España, Italia e Inglaterra, se obtuvo los siguientes resultados: el 95% de los directivos gestores europeos, señalan que los trabajadores desarrollan mejor sus habilidades cuando incrementan su formación.

También Gorgal (2017) señaló que, en América Latina, se están tomando criterios por los cuales se capaciten a los agentes públicos, observando una gran heterogeneidad en función del grado de desarrollo del servicio público de cada país.

En nuestro país, desde la creación del Servicio Civil y la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) como ente rector del Sistema de Administración de Recursos Humanos, se ha venido implementando políticas públicas de capacitación para las entidades públicas, pero que su cumplimiento no necesariamente ha respondido a las exigencias para su aplicación, por lo mismo que no se ha podido medir o evaluar el desempeño de los servidores civiles. En gran medida los servidores civiles no son conscientes de su grado de formación y desempeño, si realmente están preparados para las exigencias del puesto laboral o conociendo sus limitaciones en el desempeño no muestra un interés en superarlo.

En definitiva, se considera que las acciones de capacitación desarrolladas durante el año 2017, han sido destinadas teniendo en cuenta el nivel de conocimiento de los servidores civiles participantes, pero no han sido evaluados desde una perspectiva de conocer si estos han trasladado a su desempeño en el servicio civil, su relación con la calidad del servicio prestado y el cumplimiento de los objetivos institucionales, por lo que el problema a investigar es medir el grado de relación que hay entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral de los servidores de servicio de Salud de Atalaya, Región Ucayali, tomando como base a los servidores de los órganos de apoyo, para tener una primera aproximación de la medición de sus indicadores, previo a los procesos de la gestión del rendimiento y evaluación del desempeño que se encuentran en implementación a partir de los años 2017 y 2018 respectivamente.

Entre los antecedentes que más se relacionan con el estudio, se tiene:

Mazariegos (2015) realizó la tesis, titulada: *Motivación y desempeño laboral*, en la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, Guatemala. Tuvo como objetivo: establecer cómo influye la motivación en el desempeño laboral. Tuvo un tipo sustantivo y diseño correlacional causal, de corte transversal, y tuvo como instrumentos cuestionarios con la escala de Likert que aplicó a una muestra de 34 personas, y llegó a la siguiente conclusión: la motivación tiene influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

Ramírez (2014) realizó la tesis: *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Lista Vista de la Unión Mexicana de Chiapas*, en la Universidad Lista Vista de la Unión Mexicana de Chiapas, México. La investigación fue de tipo descriptivo, explicativo, cuantitativo, de campo y transversal. La muestra estuvo comprendida por 106 personas. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos: autoevaluación del nivel de capacitación; y autoevaluación del desempeño laboral; y concluyó en que, no existe una influencia significativa de la edad del empleado y la antigüedad en su puesto, existiendo una capacitación laboral predictiva de su desempeño; con una influencia positiva y significativa.

Álvarez (2014) realizó la tesis, titulada: *La capacitación del personal en el área de recursos humanos y la calidad del servicio del personal del Hospital Rebagliati*, Jesús María, 2014. Se planteó como problema de estudio la relación del nivel de capacitación de los trabajadores y la calidad de servicios del personal del área de recursos humanos. Con una población censal de 95 trabajadores del área de recursos humanos, de ello se tomó una muestra de tipo intencionada, que estuvo conformado por igual número de trabajadores. Se utilizó la encuesta como técnica. El resultado fue que los niveles de capacitación en las personas del área de recursos humanos del Hospital Rebagliati de Jesús María es eficiente y regular para el 36.84% y para el 26.32% de los encuestados, es deficiente. La conclusión más importante en cuanto a la capacitación recibida es que carece de un impacto significativo para los trabajadores. Se coincide con el autor en el sentido que, si bien los resultados de las capacitaciones no son los mejores a lo esperado, significa un aporte significativo al desempeño del personal y al mejoramiento de la calidad de servicio. Servirá para el desarrollo metodológico por la similitud del problema planteado.

Rodríguez (2014) realizó la tesis, titulada: *La capacitación por competencia y desempeño laboral en una Empresa de Lima Metropolitana*, en la Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima, Perú. Cuyo objetivo fue el mejoramiento del desempeño laboral del personal de servicio. El tipo de investigación es descriptivo y explicativo, con una muestra censal de 20 trabajadores, se utilizó cuestionarios para la recolección de datos; y llegó a la siguiente conclusión: No existen programas de capacitación de recursos humanos referentes al rubro y al crecimiento de la institución, por lo que se hace necesario su implementación que favorezca el desarrollo profesional, eleve su desempeño y logre que la organización crezca. Se comparte la conclusión del estudio en el sentido que se aproxima al objeto de la

investigación, de evaluar el grado de relación entre la capacitación y el desempeño laboral.

Gestión de capacitación

Silíceo (2014) definió la gestión de capacitación como una actividad planificada y que se basa en la solución de necesidades vitales de una organización y se orienta al cambio a través de la adquisición del conocimiento, habilidad y actitud del integrante de la organización. Ello indica, que los miembros de toda organización deben estar en permanente capacitación, ya que ello indica una actualización sobre los avances científicos y tecnológicos.

De la misma manera para la NC 3000 (2007), es el proceso a través del cual se realizan de manera sistemática, actividades dirigidas a la adquisición del conocimiento, desarrollo de la habilidad y el mejoramiento de la actitud en el trabajador, con la finalidad de relacionar la realización individual estimulada con el mejoramiento y el logro de los objetivos de la institución.

El Congreso de la República (2013), en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, estableció que la gestión de la capacitación, comprende el desarrollo de una política de desarrollo de la capacidad, que garantice el aprendizaje individual y colectivo que se requiera para lograr los objetivos de organización, así como el desarrollo de competencias en el servidor y motivando su desarrollo profesional.

Wiig (1993) propone que, para que el conocimiento sea de utilidad y tenga valor, se le debe organizar; debe estar ordenado de tal forma, que pueda ser usado; es por ello, que instituciones utilizan diferente estrategia en la gestión del conocimiento.

Nonaka y Takeuchi (1995) señalaron que la gestión de la capacitación comprende los procesos: creación, estructuración, transformación y transferencia del conocimiento, permite almacenarlo e incorporarlo durante los procesos organizacionales. Este modelo logra enfatizar que la creación de conocimiento no implica la creación de información, sino realizar su procesamiento, y que sea de utilidad para la institución, agregarle ideas de intuiciones de los colaboradores de la institución y que esté a disponibilidad para todos. Perciben a la organización como un ente vivo más no como máquina, que se puede desarrollar mediante la evolución del conocimiento que es generado por sus integrantes.

Kerschberg (2001) sugirió el modelo de la integración, que reconoce la forma heterogénea de las fuentes del conocimiento, estableciendo componentes que logran integrarse, que lo llama “capas”: para presentar el conocimiento, para gestionar el conocimiento y datos. En este modelo se logra establecer la importancia de la arquitectura que se potencia con la tecnología actualizada, y orientada al apoyo del proceso de gestión del conocimiento. Propone que la integración entre los componentes de cada capa tenga un elevado nivel, que permita ser medido con estándares y lenguajes comunes,

una comunicación de alto nivel entre los usuarios, que genera que las actividades sean dinámicas.

Riesco (2004) presentó un modelo con dos dimensiones: la holística y la particular, y una perspectiva social y tecnológica. Definió los constructos conocimiento y gestión del conocimiento, realizando un análisis de las diversas formas de gestión de conocimiento integrado y situacional. Propuso una estructura básica sustentada en la creación y desarrollo del conocimiento en la organización, que se basa en la cultura, liderazgo, memoria corporativa, TIC, redes, equipo de gestión de capacitación y grupos de práctica colaborativa que se relacionan entre sí, situados en una rueda que favorezca el desarrollo del conocimiento.

Angulo y Negrón (2008), propusieron un modelo “holístico”, donde prevalece el individuo de manera integral, en su mundo interno y en el medio que lo rodea. Conceptualiza, la gestión del conocimiento como una actividad permanente, sin final, y comprende los procesos: socialización, creación, modelado y difusión.

En el presente estudio, se tomó en cuenta las dimensiones propuestas por Alles (2008):

Dimensión 1: Necesidades de capacitación. Silicio (2014) consideró que “una acertada detección de necesidades no solo es un prerequisite técnico indispensable e ineludible para elaborar un programa efectivo de capacitación, sino que constituye su único y más sólido fundamento y justificación” (p. 166).

Para Chiavenato (2009), son deficiencias en la formación profesional de los colaboradores, diferencia entre lo que debe ser y hacer y lo que sabe y hace. Es un espacio informativo o habilidades que el colaborador o grupo deberían desarrollar, para la mejora o el incremento de la eficiencia, eficacia y productividad. Cuando la capacitación está enfocada en función de esas necesidades y deficiencias, se vayan eliminando, será beneficioso para los colaboradores, para la institución y, para el usuario. Por ello, la importancia de la evaluación de las necesidades de capacitación, que permita la detección de los problemas organizacionales.

Dimensión 2: Plan de capacitación. Para Silíceo (2014), es el paso para detectar las necesidades para la solución del problema, siendo necesario tener un nivel alto de creatividad del capacitador, de manera interna o externa, y valorar su experiencia, capacidad, conocimiento para el logro de metas y lograr la solución deseada. Los indicadores son: tipos, programas, presupuesto, calidad, ejecución y compromiso.

Chiavenato (2009), señaló que la planificación de la capacitación debe tener un objetivo específico; donde una vez realizado el diagnóstico de las necesidades de capacitación, se necesite formular la manera de satisfacer las necesidades con programas cohesionados e integrales; y unidos a las

necesidades estratégicas de la organización.

Dimensión 3: Evaluación de la capacitación: Alles (2008) señaló como “el conjunto de acciones realizadas con el propósito de determinar la eficacia o no de la formación” (p. 177). Cuyos indicadores son: satisfacción, clima laboral, calificación e impacto.

Desempeño laboral

Chiavenato (2011) señaló que es el comportamiento del trabajador que se evalúa sobre el cumplimiento de los objetivos; constituye una estrategia individual para el logro de sus objetivos. En las instituciones, constituye la base para la eficiencia y la efectividad y el éxito de éstas; por ello, la necesidad de mejorar los sistemas de gestión en que se basa el desempeño.

Asimismo, Corona (2000) señaló que el desempeño laboral está asociado con el rendimiento por la cantidad y calidad del trabajo que realiza una persona, grupo o institución. Por ello, existen ocasiones que se pueden comparar el nivel de desempeño de instituciones, o entre un personal y otro; y aplicar medidas correctivas, que precise algún aspecto importante entre las personas y los grupos, y puedan ser aplicados donde exista deficiencias y fortalecer, logrando el éxito.

Guerra-López (2007), definen el desempeño como “una perspectiva sistemática para mejorar la productividad y competencia, utilizando una serie de métodos y procedimientos para vislumbrar las oportunidades relacionadas con el desempeño de las personas” (p. 206).

Maslow (1943) elaboró una Teoría de la Motivación basada en el concepto de Jerarquía de Necesidades que influye en el comportamiento. Maslow concibe esa jerarquía por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante la vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, surgen otras más elevadas que impulsan su comportamiento. Maslow creía que las necesidades humanas actuaban como factores importantes determinando la conducta, y propuso la ordenación de las categorías de las necesidades según la primacía en que éstas son satisfechas de tal manera que los esfuerzos del individuo se dirijan hacia el nivel más bajo de necesidades que no ha satisfecho

Para Herzberg (1959), la actividad más importante de una persona es su trabajo, concebida como una actividad eminentemente social, en la cual pueden presentarse o no oportunidades para satisfacer necesidades sociales de todo tipo como la de autoestima, la de capacitación, etc.

Para McClelland, Atkinson, Clark y Lowell (1953), la base de la motivación no está en un impulso, sino en el reestablecimiento de un cambio en la situación afectiva actual. No es la satisfacción de una necesidad biológica lo que determina nuestro comportamiento inicial, porque dicha satisfacción no es suficiente como activador del comportamiento. Lo que da dirección a la

conducta es la búsqueda de la confirmación de si se ha dado o no un cambio efectivo. En cuanto se inicia dicha conducta, se establece una secuencia conductual que implica ir hacia o alejarse de una situación.

Por ello, el desempeño laboral es un conjunto de funciones y roles que posibilita su acción, unido a las cualidades de su conducta y ajustado a las normas, se involucra e identifica con su trabajo.

Según Robbins y Coulter (2010), es el proceso que determina el éxito de una institución, individuo o proceso, para el desarrollo de sus actividades y objetivos laborales.

Yabar (2016) tomando las definiciones de Robbins (2009), propuso las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Satisfacción laboral. Robbins y Coulter (2009) consideraron que estar satisfecho laboralmente está referido a la actitud que tiene una persona hacia su trabajo. A medida que mejore su actitud positiva hacia el trabajo, tendrá una mejor satisfacción. Un trabajador insatisfecho presenta una actitud negativa. Por ello, cuando se habla de la actitud de los trabajadores, se está hablando de la satisfacción laboral, es decir, es un cúmulo de actitudes que desarrolla el trabajador hacia su función en el cargo que desempeña.

Dimensión 2: Compensaciones y beneficios. Sotomayor (2013) señaló que una recompensa debe ser percibida como justa por los trabajadores y sentirse satisfechos; no deben existir situaciones ambiguas y responder a sus expectativas. Asimismo, en las compensaciones logra influir la comparación social, las demandas del trabajo a realizar, así como la habilidad del trabajador y el salario que percibe por la labor realizada.

Dimensión 3: Trabajo en equipo. Koontz, Weihrich y Cannice (2012) determinaron a un grupo, como dos o más personas que realizan actividades de manera interdependiente y unificada para el logro de metas comunes. Es más que un conjunto de personas, a partir de su interacción, se generan fuerzas y propiedades que se logran identificar y estudiar en sí. Las metas, se refieren a tareas específicas, así como a compartir cierta preocupación, valor o ideología común.

Dimensión 4: La comunicación. Koontz, Weihrich y Cannice (2012), señalaron que la comunicación en una organización, tiene como objetivo, facilitar los procesos de cambio, influyendo notoriamente con el fin de lograr el bienestar de la organización. La comunicación es primordial para el correcto funcionamiento interno de las organizaciones debido a la integración de las funciones gerenciales.

Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión de capacitación con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018?

¿Qué relación existe entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018?

¿Qué relación existe entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018?

Hipótesis general

La gestión de capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

Hipótesis específicas

Existe una relación positiva entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

Existe una relación positiva entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

Existe una relación positiva entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de capacitación con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

Determinar la relación que existe entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

Determinar la relación que existe entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

Método

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación es no experimental, correlacional, de corte transversal; porque no existe manipulación de variables, mide el grado de relación que existe entre dos variables y permite realizar análisis estadístico acerca de la relación que existe entre la variable

gestión de capacitación y la variable desempeño laboral, y la recolección de datos se realizó en un solo momento.

La población según Tamayo y Tamayo (2007) es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación; comprende 85 trabajadores del establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

Representa una muestra censal ya que considera el 100% de la población.

Se utilizó la encuesta, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) comprende un conjunto de interrogantes relacionadas a las variables, con el objetivo de realizar cálculos cuantitativos de las características objetivas y subjetivas de la población.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, que según Hurtado (2010), es el instrumento formado por preguntas que están relacionadas con la variable de investigación, donde dichas preguntas, puede ser de carácter dicotómicas, de selección, de ensayo, abiertas, tipo escala.

Resultados

La gestión de capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral según el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,712$, lo que indica que existe una alta relación entre las variables; con un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico $p\text{-valor} = ,000 \leq ,05$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna La gestión de capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

Las necesidades de capacitación se relacionan directamente con el desempeño laboral según el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,647$, lo que indica que existe una moderada relación entre las variables; con un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico un $p\text{-valor} = 0,000$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, por existir suficiente evidencia para afirmar que hay una relación positiva entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

El plan de capacitación se relacionan directamente con el desempeño laboral según el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,766$, lo que indica que existe una alta relación entre las variables; con un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico $p\text{-valor} = 0,000$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación

positiva entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

La evaluación de la capacitación se relacionan directamente con el desempeño laboral según el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = ,733$, lo que indica que existe una alta relación entre las variables; con un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico $p\text{-valor}=0,000$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018.

Conclusiones

Se determinó que la gestión de capacitación se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $\rho = 0,712$ y un $p\text{-valor}=0,000$

Se determinó que existe una relación moderada y positiva entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $\rho = 0,647$ y un $p\text{-valor}=0,000$

Se determinó que existe una relación alta y positiva entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $\rho = 0,766$ y un $p\text{-valor}=0,000$

Se determinó que existe una relación alta y positiva entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $\rho = 0,733$ y un $p\text{-valor}=0,000$.



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Mercedes Nagamine Miyashiro, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Gestión de la capacitación y desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018" del estudiante Ayala Gil, Julissa Desiree, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo de 2018

Mercedes Nagamine Miyashiro

DNI:20031516



Gestión de la capacitación y desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Julissa Desiree Ayala Gil

ASESORA:

Dra. Mercedes Nagamine Miyashiro

SECCIÓN:

Ciencias empresariales



Todas las fuentes



< Coincidencia 1 de 11 >

• dspace.unitru.edu.pe	5 %
Fuente de Internet: 2 URL	
• repositorio.puce.edu.ec	4 %
Fuente de Internet: 5 URL	
• repositorio.uladech.edu...	4 %
Fuente de Internet: 7 URL	
• Entregado a Universida...	4 %
Trabajo del estudiante	
• documents.mx	4 %
Fuente de Internet: 7 URL	
• prezi.com	3 %
Fuente de Internet: 9 URL	
• www.slideshare.net	3 %
Fuente de Internet: 15 URL	
• www.monografias.com	3 %
Fuente de Internet: 8 URL	
• es.scribd.com	3 %
Fuente de Internet: 8 URL	
• www.scribd.com	3 %
Fuente de Internet: 6 URL	

Excluir fuentes



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

AYALA GIL JULISSA DESIREE
D.N.I. : 40602133
Domicilio : Calle 10 Nro. 528, San Borja
Teléfono : Fijo : Móvil : 952 969 173
E-mail : desireeayala@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : Maestría
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

AYALA GIL JULISSA DESIREE

Título de la tesis:

Gestión de la Capacitación y desempeño Laboral en el
Establecimiento de Salud de Molaya, Región Ucayali, 2018.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

22/8/18



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Juzmila
García
1193-18*

FORMATO DE SOLICITUD



SOLICITA:

*Visto Bueno de Tesis
para imparte*

ESCUELA DE POSGRADO

Tulisa Desiree Ayala Gil con DNI N° *4060333*
(Nombre y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en *Tr. 10. No 526 Dpto. 203. San Borja-Lima*
(Calle / Casa / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expone lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *gestión pública* del programa: *Maestría en*
(Promoción) (Nombre del programa)

identificado con el código de matrícula N° *6000133406*
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto Bueno de Tesis para imparte

.....
.....
.....
.....
.....



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda en petición por ser de *Oficina*.
Lima, *08* de *agosto* de 2018

[Firma]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- Tesis suscitada*
- Copia de la Resolución que otorga el título de maestría*
- Copia de resolución de la institución de tesis*
- Copia de foto de protocolo de originalidad de Tesis y puntaje de Turnover*

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: *953 969 173*

Email: *desiree.ayala@hotmail.com*